



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Solhøj



Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
Distrikt: Solhøj hjemmepleje
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder: Christina Ersgaard Sterlie og assisterende distriktsleder Rikke Jensen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
4. oktober 2023 kl. 7.30 - 11.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere + 1 pårørende, som også modtager hjælp. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: Derudover interview af medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderes adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Heidi Brøgger Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen distrikt Solhøj overordnet opfylder Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at hjemmeplejen i Solhøj distrikt generelt har meget tilfredse borgere og et engageret personale, som gør deres bedste i en travl hverdag. Borgerne oplever selvbestemmelse og tryghed, og at der tages i stor udstrækning hensyn til deres vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation i hjemmene.

Daglige triage-møder har gjort en positiv forskel, så borgere med opmærksomhedspunkter er i øget fokus, for at undgå forværring og indlæggelser.

Målopfylde ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandards, og tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet ud fra disse.

Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med den aftalte hjælp til praktiske opgaver og måltider, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten heraf, men at den kan være lidt svingende, afhængig af personer og vagtlag.

Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere generelt i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, ved at borgerne motiveres til at deltage aktivt i plejen, men der arbejdes ikke målrettet ud fra principperne omkring rehabiliterende indsats, hvor der opsættes mål for indsats og evalueres undervejs.

Tilsynet vurderer, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der i distrikt Solhøj hjemmepleje ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at distrikt Solhøj hjemmepleje opfylder indikatorer for dokumentation i middel grad. Tilsynet oplyses af medarbejderne om, at dokumentation i hverdagen kan være svær at nå, og at det afspejler sig i det overblik, som medarbejderne gerne skulle få inden besøgene hos borger, og de evalueringer/ tilbagemeldinger, der skal rettes til visitationen ved væsentlige ændringer. Dokumentation er et løbende fokus- og indsatsområde efter implementering af nyt omsorgssystem i 2022.

Tilsynet vurderer, at distrikt Solhøj hjemmepleje generelt overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på praksisprincipperne ved rehabiliterende indsats, så borgere og medarbejdere motiveres til sammen at sætte mål for rehabiliteringsindsatser og begge parter arbejder sammen for at nå dem.

Tilsyn anbefaler tættere samarbejde med rehabiliterende team, så hjælperne ude ved borger ved, hvordan de skal motivere og træne borger til at blive selvhjulpen igen.

Tilsynet anbefaler at medarbejderne, især ved borgere med rehabiliterende indsats taler små realistiske mål med borgerne, "rejse sig/sætte sig 5 gange hver dag" eller lignende små hverdagsmål, som skrives ind i indsatsmål og handlingsanvisninger, for at træne eller holde borgers færdigheder vedlige, så længe som muligt.

Tilsyn anbefaler: at ledelsen og sygeplejegruppen følger op på medarbejderes forslag: Rehabiliterende team på fra starten ved alle borgere, som skal have hjælp til kompressionsstrømper, om de kan klare sig med et hjælpemiddel til at få dem af og på. Medarbejdere forklarer, at de har en visiteret tid på 2 minutter til støttestrømper, men det tager 8-10 minutter at køre derud og 8-10 minutter tilbage pga afstandene i distriktet.

Tilsyn anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" ikke opleves negativt hos borgerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation i omsorgsjournal fastholdes, og at alle medarbejdere følger gældende praksis for dokumentation, herunder at det sikres, at journaler løbende er opdaterede. Se anbefalinger under dokumentation.

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

Ved uanmeldt tilsyn vurderes om kvalitetsindikatorer inden for forskellige temaer er opfyldt ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Temaer 2023 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Solhøj hjemmepleje		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder	I høj grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

Tilsynsførende indsamler gennem interviews, observationer og dokumentation diverse data, og vurderer ved analysen for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser, og i hvilken grad de vurderes for opfyldt.

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde hos leverandør.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Generelt tilfreds - hjemmet ser pænt ud. B2: borger ikke tilfreds- overfladisk rengøring (hver 14. dag). Betaler sig fra ekstra rengøring, da den bevilgede hjælp iflg. borger generelt ikke er tilfredsstillende. Rengøringen vurderes af borger til mellemgod. Tilsyn iagttagelser: Køkken og bad ser pænt ud. Toiletstol i stuen er nusset, øvrige hjælpemidler fremstår rene. B3: "rengøring hver 4. uge, nogle gange går der længere tid. Skal helst ikke kigge på, mens de gør rent, de kommer ikke ud i hjørnerne". Absolut ikke tilfreds. Ønsker noget bedre rengøring.
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		B1: lidt hjælp fra sin søster (støvaftørring) B2: Privat hjælp, selvbetalt, modsatte uge til rengøring + 4 børn hjælper med mange praktiske ting, bla indkøb, affald, vande blomster, havearbejde m.m. B3: svigerinde hjælper ind imellem med noget rengøring og indkøb, samt tøjvask.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der observeres generelt en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte boliger, og hjælpemidler observeres tilstrækkeligt rengjorte, bortset fra én toiletstol.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: udtrykker generelt at være glad for hjælpen-oplever lidt skiftende personale. Synes at have medbestemmelse i forhold til tøjvalg mm. B2: udtrykker generelt tilfredshed, men der er udfordringer om hvordan ting gøres i hjemmet ved skiftende personale. Borger er med i personlig pleje i det omfang han kan. Meget skiftende personale. Nogle gange må ægtefælle fortælle, hvad der skal gøres. B2 ægtefælle: hjælp til bad, ok tilfreds B3: for det meste tilfreds, nogle medarbejdere er ikke så gode, lidt personbestemt. Føler at jeg bliver glemt nogle gange. Har ringet nødkald nogle gange. Det er ikke alle der ved, hvad de skal, men heldigvis kan jeg selv fortælle dem det. Får selv lov at bestemme en del.
lagttaget under tilsyn	Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
Medicin i hjemmet	Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Opdateret medicinliste? Doseringsæsker med cpr og navn? Aktuel medicin adskilt fra ikke aktuel medicin?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ingen anmærkninger

Tema 3: Kvaliteten af mad og de fysiske rammer for måltider

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	To af de adspurgte borgere modtager madservice. B1: Småtspisende borger. Udtrykker "middelmådig" i forhold til madservice og den opvarmede mad B2: glad for maden- synes den er god. Udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden - men at den mangler lidt smag. B3: nej ønsker ikke madservice. Svigerinde laver frokost og varm mad til mig. Maden fra madservice var rædselsfuld.
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke)	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B2: Måltidet foregår i ro og orden, udtrykker at få den rette hjælp omkring måltidet, udtrykker stor tilfredshed med dette, men synes dog at plejen nogle gange kommer meget sent for at varme aftensmad, kl. 19-19.30 B3: Hjælpere sætter mad frem til mig, og det er fint.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. understøttelse af samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: spiser hjemme alene- udtrykker ikke problemer i forhold til dette B2: spiser i sengen, men hjælpere prøver at sætte borger i ordentlig spisestilling. Ikke altid helt godt. B3: spiser i køkkenet. OK

Tema 4: Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse og/eller vedligeholdelse af færdigheder

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i opgaver eller træning.
Borgere	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at du bliver spurgt og inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, f.eks. støve af, vande blomster, rydde op, rede seng, hvis du kan? Har du selv tænkt nogle mål for, hvordan du vil holde dig i gang så længe som muligt? Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt? Kommer du til træning/motion på Aktivitetscenter?		B1: Forsøger at gå ture / har gået i aktivitetscenter-oplever tiltagende svimmelhed, kommer ikke altid afsted. Forsøger at holde sig i gang. Savner at komme i aktivitetscenter, "kommer ikke så meget ud som man kunne ønske sig". B2-1: træner ikke, er sengeliggende, har ingen lyst eller mod på træning. B2-2: ægtefælle, som også modtager hjemmepleje: kommer ikke meget ud- trisser rundt i hjemmet. Keder sig ikke, kan få tiden til at gå. B3: kommer ikke i center – ønsker det ikke Ingen af de adspurgte har oplevet, at medarbejderne har snakket mål med dem, men at hjælperne generelt er meget opmærksomme på at spørge, hvad der kan hjælpes med i dag, men taler ikke decideret om mål.
Øvrigt	Er der noget, du savner, i forhold til træningsaktiviteter eller hjælpemidler? Gør du selv noget ud over de daglige aktiviteter, for at holde dig aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		" jeg savner at kunne komme derhen" (efterfølgende taget op i distriktet, for at borger kan få hjælp til dette, da det er vigtigt for hans vedligehold af færdigheder)

Tema 5: Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere oplever tryghed og livskvalitet i hverdagen. Er godt tilfredse med deres boliger, som er indrettet, så de kan være der med diverse hjælpemidler. B1: kan godt få tiden til at gå, men savner at komme over i Aktivitetscentret og møde nogle andre. Jeg kommer ikke så meget ud, som jeg gerne vil, da jeg hurtigt bliver svimmel. (efterfølgende taget op i distriktet, for at borger kan få hjælp til at komme over i aktivitetscenter, da det er vigtigt for hans vedligehold af færdigheder) Oplever at have meget selvbestemmelse. B2: Kan godt få tiden til at gå, tv B3: kryds og tværs, ugeblade. Har søn tæt på, så føler sig ikke alene. Kan ikke gå ud alene, kommer kun ud med hjælp/assistance. Savner det sociale liv jeg havde før, loge-arbejde. Har været medhjælp i egen virksomhed, savner hele arbejdslivet. Kan ikke mindes at have talt med nogle medarbejdere om aktivitetscenter eller ønsker/mål.
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☒ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	B1: meget tilfreds med tilbud Øvrige borgere ønsker ikke aktivitetscenter.

Tema 6: Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	De adspurgte borgere oplever generelt medarbejderne som værende imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv, men at der kan være medarbejdere, som man ikke helt har kemi med. B1: ja de fleste B2: udtrykker tilfredshed omkring plejens respekt og er generelt venlige. Kvaliteten af hjælpen er ikke altid den samme afhængig af hvem der kommer (faste, vikarer, elever) Servicen er svingende og personbestemt. Undrer sig over at der aldrig har været visitationsbesøg. B3: mindre pænt oplevet en enkelt gang, men generelt meget tilfreds med omgangstone og adfærd. Oplever dog, at der ikke altid tages hensyn til mine ønsker. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" ikke opleves negativt hos borgerne.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ingen anmærkninger under tilsynets besøg

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	I orden på alle fremsøgte journaler
Generelle oplysninger <i>Alle</i>	Skemaet <i>Generelle oplysninger</i> , som er væsentlige for alle faggrupper, er oprettet, og opdateret inden for det seneste år	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Opdateret april 2023. Helbredsoplysninger ikke beskrevet fyldestgørende. B2: Meget fin beskrivelse på Helbredsoplysninger. Resten ikke udfyldt. B3: Ikke udfyldt
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? Helbredstilstande er ofte årsager til nedsat funktionsevne. Hænger de sammen med aktive funktionsevnetilstande?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: opdateret 2023, men ikke detaljeret beskrevet ift aktuel medicin. Nogle tilstande med meget unyttig tekst. B2: opdateret 2023, overskrifter delvis udfyldt på tilstande, men meget fin oversigt/overblik over borgers helbred på Generelle oplysninger, med relationer til aktuelle medicin. B3: helbredstilstande delvis opdateret 2023, men ikke ift aktuel medicin. Overblik mangler på Generelle oplysninger, så det er svært at få et hurtigt overblik over, hvad der egentlig er med borgers helbred.
Funktionsevne-tilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	- Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevne- og helbredstilstande er beskrevet, niveaupræsiseret og opdateret.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: opdateret 2023 på alle aktuelle tilstande. B2: nogle er opdateret 2023, og nogle er fra 2022. Nogle relevante tilstande ikke oprettet (Gå, Færden, Ændre kropstilling. Der er lavet en faldregistrering på Lave mad)) B3: nogle opdateret 2023, nogle er robotkonverteret nov. 2022 og ikke opdateret.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør og sygeplejerske i samarbejde</i>	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring. - Det fremgår af tilstande, hvis borger har behov for særlig kost (blød kost, fortykket væske etc.)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: U hensigtsmæssig vægtændring er aktiv, men ingen indsatser. Uvist om det er relevant, da tilstand ikke er beskrevet. B2: Vægtkontroller OK.

	- Det er dokumenteret, at borger helbredsmæssigt har behov for ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats - Der er handlingsanvisninger/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)		B3: Observationsnotater om vægttab, men ikke opdateret på tilstande eller handlingsanvisninger vedr. kost. Vægtkontrol OK
Indsatser <i>Visitationen</i>	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Har flere RH-indsatser, opstart 27/4 2023 – som ikke er revurderet B2: OK B3: OK
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte og/eller - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ingen indsatsmål oprettet. Har flere RH-indsatser, opstart 27/4 2023 B2: 2 indsatsmål på sygepleje, ingen på SEL B3: oprettet på flere indsatser, men kun udfyldt med overskrift
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger er oprettet/opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats i forhold til, hvordan borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser. - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker, særligt fokus på kost/ernæring eller lignende.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Fin døgnrytmeplan for alle tre vagttag. Der er ikke beskrevet, hvordan borger skal rehabilitere i hverdagen. Har rehab-ydelser. B2: OK SEL døgnrytmeplan dag + handlingsanvisninger sygepleje B3: Fin SEL døgnrytmeplan for dag og aften og handlingsanvisninger for sygepleje.

Dokumentation afvigelser <i>Leverandør</i>	Fokus: Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af tilstande eller indsatser - Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvigelser på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningsopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ikke på RH-indsatser B2: OK B3: OK
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning vedr. §83 indsatser? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja, som slutnotat på MDO, ikke på Pleje og omsorg. B2: er i gammel journal B3: er i gammel journal
Borger har modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja, i gammel journal
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
TILSYN DOKUMENTATION	Dokumentationen er delvist fyldestgørende beskrevet, men mangler generelt evalueringer og opdateringer, så det er ikke borgers aktuelle funktionsniveau, der træder tydeligt frem. Funktionsevne- og helbredstilstande er udfyldt i varierende grad, og flere tilstande mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handlingsanvisninger er ikke beskrevet med rehabiliterende sigte eller hvordan borger i øvrigt kan vedligeholde sine færdigheder. (<i>Borgers indsats</i>) Tilsyn anbefaler: Genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter under <i>Generelle oplysninger</i> – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger		

så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger.

- *Generelle oplysninger:* At helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium)
- At den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra [*FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune*](#)
- og at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives efter [*FSIII Guide til Helbredstilstande*](#) og på en måde så det hænger sammen med funktionsevnetilstande og aktuelle medicin. Det er ofte en helbredstilstand, der forårsager en nedsat funktionsevnetilstand.
- *Ernæring:* tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang, hvor der ved rehabiliterende indsatser opsættes mål for indsatsen, evt. sammen med rehab-team, så der kan evalueres struktureret på indsatserne ved distriktsdage. Hvis rehab-team har opstillet mål sammen med borger kan de evt. kopieres over i egne handlingsanvisninger.
- *Indsatsmål:* tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere (som ikke har rehabiliterende indsatser) kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.
- *Handlingsanvisninger:* tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan handlingsanvisninger (eller døgnrytmeplaner) formuleres, så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag. I handlingsanvisningen skal det fremgå, hvad borger selv skal udføre og træne (*Borgers indsats*), særligt ved rehabiliterende indsats, men det gælder også alle andre borgere, som skal vedligeholde deres færdigheder.

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje eller andre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord eller lignende.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Det borgerne kan selv få de lov til, der sørges for at borger kan nå ting."
Medarbejdere <i>Støtte ved borgers måltider</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange som fremmer, at den enkelte borger motiveres og opnår en positiv oplevelse af måltidet. - arbejdsgange som sikrer, at der serveres måltider/tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"Der tænkes i p- drikke /ernæringsdrikke, når borger er småtspisende. Handlingsanvisninger anvendes ofte til at beskrive dette, men ikke alle læser dem." Det sidste fremgår ikke helt af journal-audit på de udsøgte journaler.
Medarbejdere <i>Udvikling/ vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. (særligt fokus på rehabiliterende indsats i hjemmet) - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for at vedligeholde sine færdigheder eller nå sine mål for rehabilitering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan redegøre for borgers behov for vedligehold af færdigheder, men savner sparring fra rehabiliterende team i forhold til aktiviteter omkring rehabiliterende indsats, ved borgere med rehab-ydelser. Rehabiliterende ydelser: "går ikke så meget op i tider, men kigge på opgaverne og får det til at gå op, men nævner at der ofte ikke er tid nok til rehabiliterende ydelser. Forsøger at motivere borgerne til at blive så selvhjulpne som muligt. Laver små mål med borgerne" Tilsyn iagttagelser: Indsatsmål ved rehabiliterende indsatser ikke fundet i journaler.

Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - at den enkelte borgers hverdag og ønsker er kendt af medarbejdere, og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. - hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"når man kommer fast hos en borger, kommer man til at kende borgeren godt, og ved hvad de kan have brug for af hjælp og hvad de ønsker" "Det er ikke altid man kan støtte borgere lige så meget som de selv ønsker, der er ikke for meget tid til at nå det hele"
Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/sygeplejerske/læge/demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Ved behov for akut tilsyn ved sygeplejerske kontaktes de på telefon, eller drøfter det med sygeplejersken. Ved ikke akutte ting sendes opgave. Opgaver oprettes løbende til visitationen. Primært ssa som læser op på borger.
Medarbejdere <i>Introduktion, viden søgning, faglig viden og kompetenceudvikling</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - introduktion af nye medarbejdere - hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. - at de har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdet eller hvis de ikke har - læring og/eller regelmæssig undervisning i hverdagen eller mangel på samme	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er introprogram til nye ansatte. Procedure og standarder findes på Intra eller VAR. Vil gerne have der var mere undervisning fx i forhold til hjælpemidler og opdatering på hvad der sker af nye tiltag i forhold til hjælpemidler. F.eks. teknologiske hjælpemidler. Der er ingen undervisning til personalet i forhold til rehabilitering, det kunne vi godt bruge. Synes dog generelt at have den fornødne viden.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnytteplan og	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte medarbejdere kan redegøre for og demonstrere dokumentation f.eks. i forhold til medicin og kørelister, og for arbejdsgangene ift øvrig dokumentation. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser dog nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for.

	observationsnotater. - hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinhandling		Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentation fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede.
Medarbejdere <i>Arbejds miljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø? Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	Overordnet vurderes arbejdsmiljøet som godt. Men der er dage med sygefravær hvor det bliver presset. Kolleger imellem hjælper ofte hinanden. Få kører meget stringent efter kørelisten. APV: alt i orden	

Leder	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarden indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Hvordan sikrer I, at borgere med rehabiliterende indsatser bliver trænet via de bevilgede ydelser, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Lederteam redegør for introduktionsprogram til nye medarbejdere + mentorordning. Gennemgang af kvalitetsstandard og serviceniveau gennemgås ved introduktion + taler om det løbende. Koordinerende sygeplejerske underviser eller arrangerer nødvendig undervisning efter behov. SSA undervises mere struktureret. Øvrigt personale efter behov og der tages udgangspunkt i triage-møder. Emner kan være forskellige sygdomme, symptomer, demens, medicinhandling. Koordinerende sygeplejerske er tovholder på dokumentation og har også undervisning og følger op på, om der skrives og hvad der kan afhjælpe den enkeltes behov for vejledning omkring dokumentation. Ledelsen oplyser, at de selv tager stikprøver af journaler, hvor de gennemgår fejl og mangler.
---------------------	---	--

Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☐ Ikke relevant	Kan være en udfordring at rekruttere medarbejdere, men arbejder med ordlyd i jobopslag. Sygeplejerskestillinger opleves ikke svært at få besat. Der er fokus på at ansætte fag uddannet personale. Vagtplaner svære at få til at hænge sammen. Flere medarbejdere har være ansat i mange år (over 10 år)
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Styrke og videreudvikle triagemøderne • Styrke samarbejdet i medarbejdergruppen på tværs af vagtlag, for at styrke "fælles kultur" og værdigrundlag. • Fokus og indsats på at styrke arbejdsmiljø og trivsel, omgangstone, vagtplanlægning. • Dokumentation i Nexus – fortsat fokus på dette	

Bilag 1: VURDERINGSSKEMA

¹ Vurderingerne er markeret med farve, og afgøres af graden af opfyldelse af indikatorer/ formål beskrevet i Kvalitetsstandarder:

	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.