



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Præstø Multicenter



Generelle oplysninger om Plejecentret og tilsynet

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.
Oplysninger om Plejecentret
Plejecenter: Præstø Multicenter, Rosagervej 37, 4720 Præstø Antal boliger: 34 plejeboliger + 10 Akutstuepladser. 1 af disse står registreret som "Ikke til rådighed" ved tilsynet. (Akutstuer indgår ikke i tilsynet)
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Ditte-Maria Edelgaard Kaarde, assisterende distriktsleder Rikke Spangdahl-Fafara
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
25. oktober 2023 kl. 10.30-13.30. Tilsynet vedrører 2023.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers Nexus omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. 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 lederteam, samt gruppeinterview med 3 medarbejdere. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttes med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Michael Fiksdal 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 Præstø Multicenter overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Præstø Multicenter har meget engagerede medarbejdere og forholdsvis nyt lederteam, der medvirker til trivsel for både medarbejdere og beboere.

De adspurgte borgere ved tilsynet udtrykker glæde og tilfredshed med livet på plejehjem, de er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte. De oplever kontinuitet og tryghed, selv om det ofte er forskellige medarbejdere, de får hjælp af.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for, med udgangspunkt i at borger vedligeholder sine færdigheder, men at en travl hverdag kan udfordre dem, så borgeren ikke altid får tid nok til at gøre tingene i eget tempo.

Personalet oplever de har den nødvendige viden til opgaverne, og de oplever gode muligheder for at udvikle deres kompetencer via daglig sparring.

Aktivitetscenter er lukket ned og det er et stort savn for borgerne, og kan give bekymring om borgernes muligheder for at vedligeholde færdigheder, forebygge mobilitetsproblemer, samt opretholdelse af social kontakt og samvær til vedligehold af mentalt helbred.

Målopfyldelse ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandarder.

Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med hjælpen, og tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer.

Tilsynet vurderer, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde. Ledelsen redegør for de udfordringer, de har ift. sygefravær og hvordan de rokerer rundt på medarbejdere, for at borgerne kan få den basale hjælp ved nogle gange meget knappe ressourcer. Tilsynet vurderer, at der på Præstø Multicenter ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at Præstø Multicenter i middel til høj grad opfylder indikatorer for dokumentation. Tilsynet har nogle anbefalinger og personalet oplyser, at centret allerede har stort fokus på dokumentation.

Tilsynet vurderer, at plejecentret 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 sikrer, at alle medarbejderne følger gældende praksis for dokumentation.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentationen fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede. Se anbefalinger under dokumentation.

Tilsyn anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på udbuddet af aktiviteter for plejecentrets borgere, og sikrer arbejdsgange for at vedligeholde borgernes færdigheder.

Tilsynet anbefaler, at der i døgnrytmeplan/ handlingsanvisninger beskrives, hvordan borger kan motiveres til at holde sig aktiv og i bevægelse, når det er muligt for borger. Skrives på *Borgers indsats*. Små hverdagsaktiviteter og mål for, hvordan borger kan vedligeholde sine færdigheder så længe som muligt.

Overblik 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		
Plejecenter: Præstø Multicenter		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 3	Kvaliteten af mad og spisemiljø (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget 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 meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I middel til høj 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 beskrives særlige positive eller negative fund, samt anbefalinger, som kan have værdi i det videre arbejde på plejecentret.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter/indikatorer	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	Adspurgte borgere udtrykker høj tilfredshed med rengøringen i deres boliger.
Bemærkninger	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (f.eks. toiletartikler, cremer, ekstra drikkevarer etc) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end personalet, der hjælper dig med praktisk hjælp?		Familie og pårørende deltager ved alle adspurgte borgere
TILSYN IAGTTAGELSER:	Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte. Personlige hjælpemidler fremtræder rene.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Én lejlighed er lidt nusset. Borger kan ikke svare på, hvornår den sidst er gjort ren.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. Gange er ikke blokeret af inventar, hjælpemidler eller andet. Brand-/flugtveje er frie.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter/indikatorer	Samlet 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? (så du kan klare hverdagen og oplever fysisk og psykisk velvære) 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	Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte. B1: er glad for de hjælpere der kommer. Men ofte kommer der nye ansigter. Ønsker mere faste kontaktpersoner i den daglige pleje. Vil tage dette op i Beboerforening. B2: Oplever plejen tilfredsstillende. Oplever at modtage nødvendig hjælp. Deltager med, hvad der er muligt, men ynder meget hjælpen og vil helst ikke lave noget. Det er de samme 3 hjælpere og de er gode. B3: Oplever plejen til middelgod. Kan dog ikke sætte ord på, hvad "middelgod" dækker. Oplever plejepersonalet som venlige.
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	Borgerne fremstår ved tilsyn umiddelbart velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil. En borger fremstår ikke helt velsoigneret, men fortæller, at han selv vil klare sin personlige pleje.
lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Medarbejdere(n) 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? 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 og samvær/aktiviteter

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MAD: Hvordan oplever du maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Oplever du maden som appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Kender du menuen for de kommende dage?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Oplever maden meget fin og god. B2: Maden opleves meget fin og lækkert. B3: Oplever maden som skiftende i kvaliteten.
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke) Miljø for måltider: Er du tilfreds med jeres spisestue/café, hvor I er samlet for at spise? Oplever du en god stemning i spisestuen, er der mulighed for ro, samtale, hygge under måltiderne?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er hygge kroge at spise i. Adspurgte borgere oplever at have selvbestemmelsesret i forhold til, hvor de ønsker at spise deres måltid. Oplever omgivelser fine og gode.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende. Det gode måltid: Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og 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	Tilsynet vurderer, at de observerede måltider overvejende foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever en god stemning under måltiderne. Tilsyn observerer at TV kører under hele tilsynsbesøget med TV2 News i spisestuen. Kunne måske slukkes under måltider for at give ro til måltidet.

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

	Målepunkter/indikatorer	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 selvhjulpnen 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 i dagligdagen, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i hverdagens opgaver og aktiviteter under personlig pleje etc..
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? Hvis relevant: Oplever du, at udearealerne kan benyttes til at komme udenfor for at bevæge sig lidt?		Ingen af de adspurgte borgere har selv tænkt konkrete mål eller er konkret blevet spurgt om det. B2: Der er ingen træningsaktiviteter. B3: Træner ikke og ønsker det ikke. "Personalet siger ikke, at det er noget jeg skal."
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 selvhjulpnen så længe som muligt? Gåture, andet?		B1: forsøger at træne sig selv så meget som muligt. Har vederlagsfri fys" og det er min redning, andre er ikke så heldige" B2: "Jeg savner at komme ud af huset"
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Træningsfaciliteter og -tilbud i aktivitetscenter bidrager til at fremme borgernes vedligehold af færdigheder Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Aktiviteter ift. vedligeholdende træning Der er ikke træningsmuligheder på Præstø Multicenter for plejecentrets beboere, medmindre borgerne selv kan gøre det.

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</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 udenfor en gang imellem?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Hverdagen opleves fyldt op af gode ting. Har nyligt indkøbt el scooter. Er glad for at komme på Havnen. Oplever at personalet respekterer borgers ønsker og behov. Sang og musik hver 2 onsdag. B2: Er glad for at bo på Multicenteret. Oplever livskvalitet og tryghed. Oplyser at være hukommelsessvækket. Oplever selvbestemmelse. Deltager i sang og musik. Oplever sine ressourcer mindre og deltager i hvad der ønskes. B3: Hverdagen er god og trygt. Vil gerne kunne komme mere ud. Oplever selvbestemmelse i forhold til eget liv og aktiviteter. Opholder sig mest hos sig selv. Nyder eget selskab. Oplever personalet skiftende.
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	"Der er ikke noget aktivitetscenter for os"
TILSYN IAGTTAGELSER: Aktiviteter på plejecenter	Der foreligger aktivitetsplan, som er lettilgængelig for borgere og pårørende. Frivillige, organisationer og andre inddrages for at understøtte etablering af tilbud.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Aktivitetscenter er lukket Nogle af de adspurgte borgere oplever, at der sker alt for lidt på centret.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Rammerne opleves trygge for beboerne.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at personalet lytter til dig, taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde og udviser respekt for dig? Oplever du, at de medarbejdere du er i daglig kontakt med, kender dig, og kender din historie fra før du flyttede ind på plejecentret? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Oplever du, at tonen og dialogen generelt på plejecentret er god og respektfuld, borgere og personale imellem? Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker? EVT. PÅRØRENDE SVAR PÅ: er du tilfreds med dialog og samarbejde mellem dig og plejecentrets personale?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Beboerne oplever alle en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side B1: Omgangstonen er god og der er ingen klagepunkter. Oplever hjælpen fin, men med mange forskellige hjælpere, hvilket ikke er tilfredsstillende. Oplever at personalet kender livshistorien. B2: Borger oplever respektfuld opmærksomhed på borger. Personalet taler respektfuld. Oplever plejecenteret tilfredsstillende. B3: Tonen er god.
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	I boliger og på fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig. Medarbejdere udviser respekt, nærvær og indlevelse i borgernes situation og livshistorie?	☒ 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 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
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: meget fint udfyldt B2: meget fint udfyldt B3: meget fint 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? Er helbredstilstande beskrevet, så de svarer til bevilgede SUL-indsatser?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle udvalgte borgerjournaler: Fint udfyldt på faglige notater, men en del mangler overskrift i form af <i>Nuværende vurdering</i> , dette kunne måske gøre overblikket lidt hurtigere.
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræciseret 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: fint udfyldt, nogle beskrivelser er dog ikke tilrettet/ opdateret efter indflytning i plejebolig. B2: fin B3: meget fin
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Plejen 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.) - 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 vægtkontrol (hvis relevant)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Tilstand fint beskrevet, ingen mål eller handlingsanvisninger på vægtkontrol. Vægtkontroller er dokumenteret. B2: Tilstand fint beskrevet, men ingen mål eller handlingsanvisninger, selv om der beskrives problemet med vægten. Vægtkontroller er dokumenteret. B3: delvis fyldestgørende. Tilstand ikke beskrevet, så det stemmer overens med handlingsanvisning. Vægtkontroller er dokumenteret.

Indsatser/ plejepakke <i>Visitationen</i>	Plejepakke - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande, og som iagttages ved tilsynsbesøg? - 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: A3 B2: B2 B3: A2
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>eller</i> - 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 på SEL eller SUL B2: ingen indsatsmål på SEL eller SUL B3: ingen indsatsmål på SEL. SUL: 22 aktive indsatsmål på SUL, men har kun 11 ydelser. Flere oprettet dobbelt, nogle ikke aktuelle længere.
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger eller døgnrytmeplan: er de oprettet og opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker og hvordan støtten tilrettelægges, så borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Døgnrytmeplan, dag/aften/nat: udfyldt og opdateret, men ikke med borgers indsats, dag. B2: Døgnrytmeplan: dag og nat er udfyldt og opdateret, aften mangler. B3: døgnrytmeplan delvis opdateret 20 handlingsanvisninger på SUL, men har kun 11 ydelser. Flere oprettet dobbelt, nogle ikke aktuelle længere.
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	Observationsnotater på alle udvalgte borgere. Ingen af de udvalgte borgere har haft markante ændringer i tilstande, som har krævet revurdering af visitator.
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag som argumentation for bevilling af valgt plejepakke? - 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: i gammel journal B2: ja B3: ja

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	I høj grad på tilstandsbeskrivelser og generelle oplysninger. I middel grad på mål og handlingsanvisninger.
TILSYN DOKUMENTATION	Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig standard, men den har nogle få mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. <i>Generelle oplysninger:</i> fint udfyldt på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme og på nogle borgere også relateret til aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium). Fortsæt gerne med denne udvikling. Funktionsevnetilstande er generelt fint beskrevet ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune mangler kun lidt opdateringer ind imellem. Det samme gælder helbredstilstande. I forhold til døgnrytmeplaner ses der lidt mangler vedrørende systematik og ensretning, handle-vejledende beskrivelser, samt beskrivelser af den pædagogiske tilgang i forhold til, hvordan borger kan vedligeholde sine færdigheder. Tilsyn anbefaler: • At medarbejderne reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger og skrives ind i døgnrytmeplanen, for at holde borgers færdigheder vedlige, så længe som muligt. • At døgnrytmeplaner beskrives så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag, og hvor det kan læses, hvad borger selv kan, og skal motiveres til for at vedligeholde sine færdigheder (borgers indsats). • At døgnrytmeplaner udarbejdes med en ensartet og systematisk opbygning, så planerne bliver overskuelige, og dermed anvendelige i praksis. De kan med fordel udarbejdes efter en skabelon. • <i>Ernæring:</i> 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.		

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter/indikatorer	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. - hvordan borgere støttes i selv at udføre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, 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	Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte.
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 "lokkes" ved de småt spisende. Der nødes og laves små lækkerier. Der smøres kvarte madder, så pålæg paletten bliver opfyldt.
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. - hvordan mål fastsættes i samarbejde med borger, med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne er opmærksomme på den daglige "hverdagstræning", hvordan de kan motivere og træne borgerne i dagligdagen, men fortæller, at det kan være svært at give borgerne tiden til det i en travl hverdag. Medarbejdere fortæller, at de ikke kan opprioritere borgers træning i hverdagen, da borgere ofte er for dårlige og der er tidsmangel. Der mangler generelt udfyldelse af indsatsmål hos borger. Medarbejderne kan mundtlig beskrive, hvordan de kan arbejde med at fremme-/ vedligeholde borgers egne ressourcer, men arbejder ikke målrettet med at sætte mål sammen med borger. Tilsyn anbefaler at medarbejderne taler små realistiske mål med borgerne hver dag, "gå ned til enden af gangen" "rejse sig/sætte sig 5 gange i dag" o.lign. og at det også fremgår af døgnrytmeplanen

Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejdsgange, som understøtter, 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 ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er fokus på, hvordan borger har levet livet og at dette skal fortsætte. Medarbejdere oplever og fortæller, at det er et stort savn for deres borgere, at der ikke er et aktivitetscenter, så de kan få noget indhold i hverdagen. Det ville også støtte personalet i det daglige. Medarbejdere fortæller, at de på ingen måde har tid til at lave hyggelige aktiviteter med borgerne.
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	Redegør fint for arbejdsgange.
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	Personalet er bekendt med hvor procedurer og vejledninger er og bruger dem. Introduktionen er 14 dage og de oplever at det er gode afløsere. Personalet oplever de har den nødvendige viden og der laves små oplæg fra blandt andet praktiserende læge.
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/døgnyrmeplan og observationsnotater.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for dokumentationspraksis, men det kan endnu ikke ses tydeligt i journalerne ift indsatsmål og døgnyrmeplaner.

	- hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinhåndtering		
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	Medarbejderne oplyser, at det er meget vanskeligt at nå alle opgaver i det daglige, da de i længere tid har haft en del ufaglærte i personalegruppen, og det er ikke alle opgaver de selvstændigt kan varetage. Der er mange vagter. Det psykiske arbejdsmiljø er hårdt. Det fysiske er ok. Der opleves mangel på tid til elever.	

Leder	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne 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 informerer medarbejdere om kvalitetsniveau på personalemøder, og specielt når noget ændres i serviceniveau. Ledelsen påpeger, at det nuværende serviceniveau skaber mange udfordringer i forhold til pårørende, som er utilfredse med den hjælp som deres pårørende er bevilget. De indførte daglige morgen triage møder for udegruppen fungerer fint og har højnet medarbejdernes deltagelse og ansvarsfølelse over for deres "egne" borgere, og mere fokus på de komplicerede borgere. Den nye arbejdsgang opleves at medføre positiv udvikling for dokumentation og opfølgning. Planen for det kommende år er at indføre triagemøder for inde-gruppen også. Ledelsen er klar over at døgnrytmeplanerne ikke er helt optimale. Nævner det som fokus-/indsatsområde for det kommende år. Opfølgning, videndeling og læring foregår primært under personalemøder og ved enkeltssager med borgere. Nexus har fyldt meget det seneste år, og gør det stadig.	
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.	Ledelse beskriver udfordringer med at skaffe kvalificeret personale, men at det tyder på, det er ved at blive bedre. Arbejdsopgaver planlægges og organiseres nærmest dagligt, der er knappe ressourcer, og det planlagte må ofte laves om pga sygefravær eller andet. Ledelsen arbejder på at skabe en samlet arbejdskultur for Præstø Multicenter og	

	Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? (Har TILSYN set og gennemgået arbejdstidsplan?) ☐ Ja ☐ Nej ☒ Ikke relevant	hjemmeplejen (udegruppen), hvor medarbejderne på sigt vil opfatte sig som en samlet enhed, så de ved sygdom i samarbejde og med medarbejdernes accept kan rokere på ude- og inde personale ved sygefravær, så der er ligeligt fordelt med faglige kompetencer begge steder og i forhold til borgernes plejetyngde begge steder. Ledelsen redegør for, at hvis der er mangel på personale, så er der områder, som må nedprioriteres, som oftest rengøring eller anden praktisk hjælp. Udfordringen er, at både borgere, pårørende og medarbejdere skal kunne acceptere et nedsat serviceniveau ind imellem og at det kan afstedkomme nogle klager.
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Leder kan redegøre for, hvordan den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: 2024: Tværfaglighed inde på center. Triage implementering inde på center. Sårtriage – implementering og træning Trivsel og samarbejde vagtlagene imellem – skabe fælles kultur i alle vagtlag Nedbringe sygefravær – fokus på arbejdsmiljøpunkter, som kan have indflydelse på sygefravær. Styrke fagligheden og højne den faglige kvalitet over hele personalegruppen – gribe ind, når fagligheden ikke er som aftalt og få det rettet op. Fortsætte fokus på dokumentation i borgerjournaler.	

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.