



Tilsynsrapport

Vordingborg Kommune

Center for Pleje og Omsorg
Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Klintholm Havn



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 Visitationenheden, 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)
Oplysninger om Plejecentret
Plejecenter Klintholm Havn, Sildemarken 2, 4791 Borre
Antal boliger: 26 plejeboliger
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Helene Kvist
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
27. september 2023 kl. 10.30-14.00. 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 1 leder, samt interview af 1 medarbejder. • 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
Visitor Helle Rasmussen og visitor Charlotte Dietz Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering og anbefalinger

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

Tilsynet vurderer, at Klintholm Havn Plejecenter overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Klintholm Havn Plejecenter er et plejecenter, med meget tilfredse borgere og engagerede medarbejdere. Centret har en hyggelig atmosfære og en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen.

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

Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet.

Adspurgte borgere beskriver, at de modtager den aftalte hjælp til praktiske opgaver, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. De besøgte boliger fremstår alle ryddelige og rengjorte, og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Adspurgte borgere oplever generelt at få den pleje og omsorg, de har behov for, og at de er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Borgerne oplever selvbestemmelse og tryghed, og at der tages hensyn til deres vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i høj grad er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde, dog udfordret på kvaliteten på ressourceknappe dage.

Tilsynet vurderer, at der på Klintholm Havn Plejecenter ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at Klintholm Havn Plejecenter i middel grad opfylder indikatorer for dokumentation. Dokumentation er et løbende fokus- og indsatsområde efter implementering af nyt omsorgssystem i 2022.

Tilsynet vurderer, at Klintholm Havn Plejecenter 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 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.

Tilsyn anbefaler at bruge FSIII Guides for at beskrive helbreds- og funktionsevnetilstande mere korrekt.

Tilsynet anbefaler, at der udvikles arbejdsgange for, hvordan det i døgnrytmeplan/ handlingsanvisninger kan 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: Klintholm Havn Centret		
	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 meget 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 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 meget 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 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	En af de udvalgte borgere er ikke helt tilfreds med rengøringen. Oplever at der ikke bliver optimalt tørret støv af og borger kan ikke selv. Iflg. personalet, prøver de dog at motivere borger til selv at udføre aktiviteten, da borger godt kan deltage i nogen grad. Øvrige borgere er tilfredse
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?		Nogle borgere får hjælp af personalet på KCH med indkøb. Flere har også familie, som også kan hjælpe og ofte kommer på besøg. Én borger får varer bragt ud fra Daglig-Brugsen, hvor borger udarbejder en seddel med, hvilke varer der skal udbringes.
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	Der observeres en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler observeres tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynets observationer er et udtryk for disse borgeres og denne dags øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.
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. Der er meget rent og pænt overalt.

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	En borger er stort set selvhjulpne, vasker sig selv dagligt. Borger klarer alt det, hun kan selv. Vil helst ikke have hjælp til bad, ønsker at klare så meget som muligt selv. Får hjælp til at finde rent tøj frem, det kan borger ikke selv. Er i plejebolig pga blind. Beboerne oplever alle at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.
Iagttaget 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 velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.
TILSYN IAGTTAGELSER:	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	Fint alle steder Ingen anmærksninger
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	Flere borgere har dosispakket medicin, som står opbevaret i skab ovenpå køleskab i køkkenniche i plejebolig. En borger administrerer selv sin medicin.

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

	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	En borger oplever, at maden godt kunne være bedre. Har selv tidligere lavet mad til 120 på ungdomsskole. Kan ikke gengive hvad der kommer de næste dage på menuen, men borger fortæller, at det kan man godt få at vide Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af maden og rammerne for måltidet.
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	Flere beboere spiser i spisestuen, men en udvalgt borger oplever, at der ikke er så mange, der er friske af de andre beboere, som giver mulighed for snak og hygge under måltidet. En borger har synkebesvær, så vil helst spise alle sine hovedmåltider i egen bolig efter eget valg. Drikker dog kaffe og spiser kage mm i caféen eller aktivitetscenter, sammen med de andre beboere, og er meget glad for dette.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende. 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	Tilsyn kunne kun se dagens menu, ikke hele ugen. Café er i stort rum med meget højt til loftet, men opleves alligevel hyggelig og hjemlig, med udsigt til de grønne områder udenfor. Personalet er gode til at skabe hyggelig stemning ved borddækningen. Nogle beboere hjælper til, hvis de kan. Stemningen under måltidet iagttages som stille, rolig og god. Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt er i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, men at der under frokostmåltidet kan forekomme forstyrrelser fra "trafikken" gennem det store åbne rum.

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 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 plejen.
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?		De udvalgte borgere beskriver, hvordan de kan gøre så meget som muligt selv i hverdagen, og kan deltage i forskellige aktiviteter med træning. Nogle kommer i aktivitetscentret og synger og laver stoleygnastik. Borgere oplever generelt, at der er aktiviteter på centret, som kan benyttes til træning, men at de ikke benytter dem så meget, og slet ikke f.eks. udendørs træning eller lignende. En borger oplever ikke, at personalet taler med borger om at gå lidt mere, sætter mål for mm Borger savner et "skub" for at få bevæget sig noget mere, men "personalet har ikke tid til det". En borger kunne godt tænke sig flere gåture udenfor eller cykelture. Tilsynets vurderer, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter og træning, og de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. Inde- og udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. 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	Det er tilsynets vurdering, at der er mange muligheder for hverdagstræning på plejecentret. Det vurderes, at der ledelsesmæssigt i høj grad arbejdes med at skabe fysiske rammer, som understøtter beboernes behov.

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	"Det er pragtfuldt at bo på Klintholm Havn Centret, de er gode til at tale med os". Borgerne oplever i høj grad medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. De udtrykker, at de har stor indflydelse på bl.a. egen døgnrytme, tøjvalg og deltagelse i aktiviteter. Borgerne oplever, at det er dem, der bestemmer over egen hverdag, og at de bliver respekteret og taget alvorligt. En borger fortæller, at nattevagten f.eks. kan komme op med en kop the til borger, hvis hun er vågen om natten, så hun ikke føler sig alene.
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	Borgerne er generelt tilfredse med tilbuddet af aktiviteter i Aktivitetscentret. En efterlyser flere foredrag, og en anden efterlyser flere cykel- og busture.
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	Stor opbakning af vennekreds, som er meget aktive omkring arrangementer, temafester og lignende. Centeret har netop afholdt høstfest.
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	Tilsyn vurderer, at udbuddet af aktiviteter passer godt til centrets målgruppe, hvor mange borgere er væsentligt dårligere end de udvalgte borgere ved tilsyn

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 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? 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?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borgerne giver udtryk for, at nogle af medarbejderne nok kender borgernes forhistorie, men ikke alle, "og nogle snakker man jo mere med end andre" Borgerne beskriver, hvordan de har en særdeles god kontakt til medarbejderne, og giver eksempler på, hvordan de oplever en anerkendende, ligeværdig og respektfuld kommunikation. De udvalgte borgere beskriver omgangstonen på plejecentret som god, hyggelig og behagelig. De oplever alle, at medarbejderne udviser respekt for dem i både deres omgangstone og deres adfærd. Borgerne oplever medarbejderne som værende meget imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv. Flere borgere ønsker mere personale. Når der er brug for hjælp, så kan det godt tage meget lang tid, inden der kommer hjælp. En svagtseende borger savner ind imellem, at medarbejderne lige siger deres navn, når de kommer ind, så hun ved, hvem der står i rummet. Tilsyn anbefaler, at medarbejderne øver sig på dette.
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	På fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere 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	

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: Udfyldt, men ikke opdateret efter robotkonvertering, så den omhandler hendes liv hjemme i tidligere bolig. B2: fint udfyldt, men ikke opdateret på helbredsoplysninger siden nov. 2022. 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	B1: De fleste beskrevet, én er ikke. Tilstande er ikke beskrevet, så de hænger sammen med aktuel medicin. B2: Oprettet og beskrevet, men hovedparten ikke opdateret siden dec. 2022. B3: Oprettet og beskrevet, men hovedparten ikke opdateret siden nov. 2022
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: fin B2: OK. Mobilitet delvis opdateret i år. B3: OK. Ikke opdateret for nyligt, nogle er robotkonverteringer. Tilsyn anbefaler at bruge Guide til FSIII Funktionsevnetilstande, for at beskrive mere korrekt.
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/døgnyrmeplan 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: vægtkontrol OK, men tilstand ikke yderligere beskrevet. Har synsudsættelse og stomi. B2: Fin B3: Fin

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	Plejepakker ikke overens med beskrevne tilstande. Nogle tilstande er ikke svarende til, hvad tilsyn har iagttaget og fået af oplysninger fra borgerne.
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	Ingen indsatsmål beskrevet på SEL på nogen af borgerne. Kunne være relevant ift borgers vedligehold af færdigheder
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. - 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: Meget kortfattet døgnrytmeplan dag og aften. Handlingsanvisninger i stedet for, OK udfyldt. B2: Døgnrytmeplan ikke fyldestgørende/opdateret B3: fin døgnrytmeplan beskrevet
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	
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: ja, afgørelse dokumenteret for plejepakke. B2: Nej – ikke revurderet efter MDO og indflytning marts 2023 B3: nej – ikke i Nexus. (Er i tidl journal) Tilsyn tager dette emne op i Visitationen.

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	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. • <i>Generelle oplysninger</i>: At helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme i Generelle oplysninger, 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. • At døgnrytmeplaner beskrives så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag. • At medarbejderne reflekterer over, om borger kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i døgnrytmeplanen, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.		

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 eller andre hverdags-aktiviteter, 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	Medarbejder beskriver, hvordan der foretages fordeling af beboere og opgaver for dagen. Her prioriteres der ud fra kompleksitet og kompetencer. Medarbejder beskriver stor viden om beboerne, og at plejen tilrettelægges ud fra beboernes ønsker, vaner og ressourcer. Medarbejdere prøver at understøtte borgerne med de ting, som de kan se, at borger selv kan. Siger til borgerne, at det er vigtigt at de gør de ting, som de selv kan.

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	Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for principperne omkring det gode måltid med fokus på inddragelse af borgerne. Fortæller, at der f.eks. kan gives berigede is om aftenen, hvis borgere er småtspisende. At det nogle gange er lidt lettere at motivere borgerne til at spise en is end drikke/spise beriget mad.
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 små mål kan 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	Medarbejder prøver at opfordre borgerne til at køre på motionscykel, komme i aktivitetsafdeling mm Er meget bevidst om at tale med borgerne om, at det er vigtigt selv at gå/ køre til spisestue, selv skære sin mad ud "Mange borgere tror lidt, at det er et hotel, at de kommer på" Mål: ikke så ofte at det italesættes/skrives mål sammen med borgerne. 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.
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	Medarbejder: Så vidt det overhovedet er muligt, så tages der hensyn til borgers selvbestemmelse Understøttes også af borgerudsagn.
Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</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.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Disponent sørger for tilbagemeldinger til visitationen.

<i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	- arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.		
Medarbejdere <i>Vidensøgning</i>	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan de kan finde procedurer, standarder og vejledninger. Medarbejdere er bekendte med kommunens kvalitetsstandarder	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Intranettet. Ledere informerer løbende ved ændringer
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	Bliver løbende planlagt undervisning, som planlægges for personalet både inde- og ude. Lige nu fokus på triage, ernæring, samt opdatering af de faglige mål hos borgerne. Dokumentation er stadig i træning i medarbejdergruppen.
Medarbejdere <i>Dokumentation i omsorgsjournal</i>	- Medarbejdere ved, hvordan de kan opdatere Generelle oplysninger - Medarbejdere ved, hvornår og hvordan tilstande skal opdateres - Medarbejdere kan redegøre for, hvordan og hvor de skal dokumentere i journalen, ift indsatsmål, handlings-anvisninger/døgnrytmeplan og observationsnotater. - Medarbejdere ved, hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - Medarbejdere ved, hvordan de skal dokumentere medicinbehandling	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejder kan redegøre for arbejdet med døgnrytmeplan /handlingsanvisninger, hvor der opdateres ved forandringer, hvilket alle medarbejdere har ansvar for. Medarbejder kender kravene og er godt inde i dokumentationsdelene, men beskriver dokumentations-opgaven som tidskrævende, hvor det kan være vanskeligt at komme omkring alle dele af dokumentationen i det daglige. Medicin-håndtering OK Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlig for.

Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	Medarbejderne beskriver, at der er perioder med megen travlhed pga manglende personale (ved sygdom og ferieperioder). Dette bevirker, at der er mindre tid til den enkelte borger, og det har nogle medarbejdere det meget skidt med. Generelt beskrives det fysiske, psykiske og sociale arbejdsmiljø af medarbejderne dog som rigtig godt, og mange medarbejdere har også været der i mange år.
--	--------------------------------------	---

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. Inde: Hvordan sikrer I, at borgere på centret støttes i at vedligeholde færdigheder, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Medarbejdere har beskrevet fine introduktionsprogrammer og eksempler fra praksis. Der lægges meget vægt på daglig faglig udvikling/opdatering i hverdagen, bl.a. vha triagemøder hver morgen, læringscaféer, lægeundervisning og Nexus-undervisning Leder er meget opmærksom på hele tiden at følge op på medarbejdernes kompetencer ift dokumentation, spørge ind til det etc.
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. Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige?	Leder fortæller, at det kan være en udfordring at få vagtplanen til at gå op. Ved ledige stillinger er det et noget blandet ansøgerfelt med mange ikke-egnede, men modtager heldigvis en del uopfordrede ansøgninger fra hjælpere, som selv møder op med ansøgning, og de prioriteres meget ofte højt i den samlede pulje af ansøgere. Så der opleves ikke problemer med rekruttering.

Udvikling og indsatsområder det kommende år	Leder kan redegøre for, hvordan den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne: ja Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Fortsætte udviklingen af triagemøder, som opleves som en stor gevinst for centret • Lægeundervisning med emner som er relevante for alle medarbejdere • Læringscaféer, specielle emner bl.a. Nexustræning
--	--

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.