

Samlet konklusion på kommunalt tilsyn
Vordingborg Kommune
Afdeling for Pleje og Omsorg
2023

Plejecentre og Fritvalgsområdet hjemmepleje

Tilsyn på ældreområdet

Jfr. Servicelovens § 151 og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 15 og § 16.

Overordnet vurdering ved tilsyn

Kvaliteten af Vordingborg Kommunes tilbud vurderes ud fra 8 temaer, set ud fra lovgivningens krav, Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Målekriterier for tilsyn 2023 er belyst gennem interview med 63 borgere + evt. tilstedeværende pårørende, interviews med ca. 50 medarbejdere, observationer under tilsynsbesøgene, samt dokumentation i 66 omsorgsjournaler. Det er undersøgt, om der er sammenhæng mellem de vedtagne kvalitetsstandards, bevillinger fra myndighed, indsatser til den enkelte borger og borgers oplevelse af den praktiske udførelse.

Ved tilsyn vurderes graden af tilfredshed omkring nedenstående temaer:

Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg
Tema 3	Kvaliteten af mad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

Tilsynet har ved analysen for hvert målepunkt vurderet, i hvor høj grad målepunkter vurderes for opfyldt.

I meget høj grad	I høj grad	I middel grad	I lav grad	I meget lav grad
------------------	------------	---------------	------------	------------------

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

Leverandør	Plejecenter/ udegruppe	Tema 1	Tema 2	Tema 3		Tema 4	Tema 5	Tema 6	Tema 7	Tema 8
		Kvaliteten af praktisk hjælp	Kvaliteten af pleje og omsorg	Kvaliteten af madservice	Kvaliteten af hjælp ved måltider	Borger medinddrages i aktiviteter for at vedligeholde færdigheder	Borger oplever selvbestemmelse	Borger oplever respekt og god adfærd fra personalet	Dokumentation i omsorgs- journaler	Kompetencer og udvikling
Solvang	Solvang Plejecenter									
	Solvang Hjemmepleje									
Rosenvang	Rosenvang Plejecenter									
	Rosenvang Hjemmepleje									
Vintersbølle	Vintersbølle Strand									
	Vintersbølle Hjemmepleje									
Præstø	Præstø Multicenter									
	Aggerhus Plejecenter									
	Præstø Hjemmepleje									
Solhøj	Solhøj Plejecenter									
	Skovbo Plejecenter									
	Solhøj Hjemmepleje									
Ulvsund	Ulvsund Plejecenter									
	Fanefjord Plejecenter									
	Ulvsund Hjemmepleje									
Klintholm	Klintholm Plejecenter									
	Klintholm Hjemmepleje									

Private leverandører		Tema 1	Tema 2	Tema 3		Tema 4	Tema 5	Tema 6	Tema 7	Tema 1
		Kvaliteten af praktisk hjælp	Kvaliteten af pleje og omsorg	Kvaliteten af madservice	Kvaliteten af hjælp ved måltider	Borger medinddrages i aktiviteter for at vedligeholde færdigheder	Borger oplever selvbestemmelse	Borger oplever respekt og god adfærd fra personalet	Dokumentation i omsorgs-journaler	Kompetencer og udvikling
Omsorgspleje										
Curae										
Lev-Vel										
GULD Rengøring	Kun rengøring									
TOP Partners	De første borgere hos leverandøren er opstartet nov. 2023, derfor ikke udtrykket til tilsyn.									

Tema 1: Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>Omfatter bl.a:</i>		
<i>Kvalitetsstandard 2023-2024 vedrørende praktisk hjælp til voksne</i>		
<i>Kvalitetsstandard for 2023-2024 vedrørende vareudbringning til voksne</i>		
<i>Indsatspakker 2023-2024 vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i plejebolig eller på midlertidigt ophold.</i>		
<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	Interviewede borgere og pårørende har for manges vedkommende udtrykt "tilfreds" med den tilbudte praktiske hjælp. Flertallet oplever dog nogle mangler på kvaliteten, at f.eks. rengøring ikke er grundig nok, ofte nok eller ofte bliver aflyst/flyttet til anden dag. Nogle oplever mange skiftende medarbejdere. Alle interviewede borgere giver udtryk for, at de selv udfører de aktiviteter, som de stadig kan. Medarbejdere er generelt opmærksomme på at motivere borgere til at gøre så mange aktiviteter som muligt selv. Nogle få af de adspurgte borgere tilkøber ekstra hjælp, men det er ikke alle, som har denne mulighed. Mange af de adspurgte borgere får ekstra hjælp af pårørende, til ydelser som kommunen ikke kan tilbyde.
IAGTTAGET VED TILSYNSBESØG 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	Boliger, både på plejecentre og hos udeborgere, fremtræder generelt ryddelige og rengjorte ift den enkelte borgers standard, bortset fra nogle undtagelser, som er beskrevet i de enkelte tilsynsrapporter. Hjælpemidler er generelt ikke så rengjorte ude i hjemmene. (kørestole, rollatorer)

Tema 2: Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>Omfatter bl.a:</i>		
<i>Kvalitetsstandard 2023-2024 vedrørende personlig pleje og omsorg til voksne</i>		
<i>Indsatspakker 2023-2024 vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i plejebolig eller på midlertidigt ophold.</i>		
<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	Interviewede borgere og pårørende har alle overvejende udtrykt "tilfreds eller meget tilfreds" med den tilbudte hjælp til personlig pleje. Mange borgere oplever dog rigtig mange skiftende medarbejdere, og at de ikke altid ved, hvornår på dagen hjælpen kommer. Mange borgere fortæller, at hjælpen "skal gå meget hurtigt", fordi hjælper skal videre til næste borger. Nogle af de (yngre) interviewede borgere efterlyser bad mere end én gang om ugen. Alle interviewede borgere giver udtryk for, at de selv udfører de aktiviteter, som de stadig kan, men nogle giver også udtryk for, at de føler sig lidt presset på tid, fordi "hjælper har travlt". Kan ikke altid nå at gøre tingene i eget ønsket tempo. En borger ville ønske, at politikerne kørte med hjemmehjælperne på en aftenrute, så politikerne kunne se, hvor travlt de har.
IAGTTAGET VED TILSYNSBESØG Borger fremtræder rene og velplejede Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejniske principper overholdes. 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	Næsten alle interviewede borgere fremtræder velplejede, og ved tilsyn blev hygiejniske principper overholdt. Øvrige indikatorer OK

Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>Omfatter bl.a:</i>		
<i>Kvalitetsstandard 2023-2024 vedrørende praktisk hjælp til voksne</i>		
<i>Kvalitetsstandard 2023-2024 vedrørende Madservice til borgere på plejecentre og rehabilitering</i>		
<i>Kvalitetsstandard 2023-2024 vedrørende madservice til voksne</i>		
<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	Interviewede borgere, som modtager madservice, har for manges vedkommende udtrykt "tilfreds" med maden fra madservice, men en stor del er ikke så begejstrede. En del borgere beskriver maden uafhængigt af hinanden som "grå og kedelig", kødet er alt for tørt, grøntsager er udkogte, og der er aldrig den valgmulighed at få råkost eller grøn salat. "Udseendet på maden er kedeligt. Der er altid gulerødder. Maden er smagløs." "Det serveres ofte kogt kød, som er gråt. Der serveres kylling uden skind, og flæsketeg uden svær" "Frokosten er meget fin" "Aftensmåltidet er for udmagret i forhold til smag, udseende, kvalitet. Grøntsager er for udkogte". Der efterlyses råkostsalat. Smørrebrød og desserterne er dog gode. En borger oplever, at den varme mad er under al kritik. Frokosten er dejlig, men "jeg betaler meget for noget mad, som er kedeligt og smagløst" Én borger ønsker valgfrihed i forhold til kost på plejecenter. Borger oplever maden som meget dyr for en pensionist. Ville ønske, at der kunne differentieres i prisen afhængig af, hvor mange måltider, der spises på centeret. Både Vordingborg Madservice og Det Danske Madhus får blandede karakterer.
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) Samlet oplevelse: Oplever du at have en god stemning ved dine måltider, er der mulighed for ro og 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	Interviewede borgere, som har praktisk hjælp til at tilberede mad, udtrykker tilfredshed med hjælpen. Spisemiljø, både på plejecentre og hos udeborgere, observeres tilfredsstillende. Medarbejdere er generelt opmærksomme på at observere borgernes ernæringstilstand, men der kan flere steder forbedres på dette, og øget fokus på ernæringsindsats er meldt til flere distrikter som forbedringsområder.

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

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>Omfatter bl.a:</i>		
<i>Kvalitetsstandard for 2023-2024 vedrørende Rehabiliteringsforløb ved personlig pleje og praktisk hjælp for voksne</i>		
<i>Kvalitetsstandard for 2023-2024 vedrørende Aktivitetscentre</i>		
<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>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?	☐ 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 hos alle leverandører forsøger at inddrage borgerne så meget som muligt i egen pleje og med at udføre praktiske opgaver. Medarbejderne er opmærksomme på at borgerne får vedligeholdt deres færdigheder, og at borgerne motiveres til at deltage aktivt i opgaver eller træning. Stort set alle leverandører er dog udfordret på kontinuiteten i forhold til at have faste borgere. Medarbejdere oplyser, at den praktiske hjælp og personlige pleje så vidt muligt udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt, men at de ofte (dagligt) er udfordret på tiden til at nå det i borgers tempo, da borger måske er længe om det og har brug for længere tid, f.eks. ved rehabiliterende indsats. Visiteret tid er for kort til rehabiliterende indsats. En del borgere er for dårlige til at komme til træning på sundhedscentret, men plejepersonalet i udegrupperne oplyser, at de ikke har tid til gåture/træning med borgerne for at holde deres funktionsniveau ved lige, selv om de kan se, at borger har behov for det. Flere Aktivitetscentre er lukket ned og det kan give bekymring om borgernes muligheder for at vedligeholde færdigheder og forebygge mobilitetsproblemer. Og en del borgere er ikke tilfredse med, at de ikke kan komme til aktivitetscenter og træne. Stort set ingen borgere, heller ikke borgere med rehabiliterende indsats, har drøftet mål med deres hjælpere for at genoptræne eller vedligeholde egne færdigheder. En borger fortæller: "Jeg har tidligere kommet til stoleygnastik og det efterfølgende social samvær på Brænderigården. Må ikke længere komme

		der, da jeg ikke er selvhjulpen omkring toiletbesøg. Kan ikke få hjælpen med. Savner det meget” ”Jeg er meget ked af, at træningenovre på Multicentret er lukket. Nu skal jeg til Vintersbølle, og det må da også være dyrt at køre alle os fra Præstø til Vintersbølle?” Alle leverandører har fået anbefaling efter tilsyn: Tilsyn 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: at leder, medarbejdere og visitatorer styrker arbejdsgange, der sikrer, at borgere i rehabiliteringsforløb inddrages i målsætning, opfølgning og løbende evalueringer under forløbet.
--	--	---

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

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>Omfatter bl.a:</i>		
<i>Kvalitetsstandard for 2023-2024 vedrørende Aktivitetscentre</i>		
<i>Kvalitetsstandard for 2023-2024 vedrørende daghjem</i>		
<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	Generelt er alle de adspurgte borgere trygge i hverdagen, med den hjælp de har, og hvor de bor. Meget få af de adspurgte borgere oplever sig ensomme, de fleste har hver især pårørende/netværk, som de har jævnlig kontakt med. Men nogle savner meget at komme i aktivitetscenter til socialt samvær, og oplever tilbuddene for få. Nogle centre inddrager frivillige (vennekredse) for at understøtte etablering af tilbud, men langt fra alle. Nogle aktivitetscentre er lukket, det er et stort savn for en del borgere, som sidder meget alene. De fleste adspurgte borgere oplever en høj grad af selvbestemmelse, men nogle borgere oplever alligevel at deres døgnrytme ikke er, som de ønsker. Eksempelvis at hjælper kommer meget sent til morgenplejen, op ad formiddagen kl. 10, hvor borger gerne ville meget tidligere op. En anden fortæller, at hjælper kommer kl. 10 til morgenplejen og anrette morgenmad, og så kommer næste hjælper kl. 12 for at anrette frokost. Adspurgte borgere mener nok, at medarbejdere ved, hvad der er vigtigt for dem, men mange kan ikke mindes at have talt konkret om det. Når der er faste hjælpere på hos borgerne, oplever borgerne større kontinuitet og at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for borgerne. Men det er sjældent, at der kan laves "fast-hjælper" ordning, de fleste leverandører er stærkt udfordret på den daglige bemanning pga sygefravær, ferieafvikling, vagtdækninger døgnet rundt og rekrutteringsvanskeligheder. Mange af de adspurgte borgere har ikke mulighed for at komme udenfor selv, da de er afhængige af andre menneskers hjælp. En borger, som bor i en af kommunens anviste ældreboliger, er trist over ikke at kunne komme ud på sin terrasse, men må ikke få bevilget en rampe hertil. Kan ikke selv køre sin kørestol ud over trinnet og tilbage igen.

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

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<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? 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	De adspurgte borgere oplever generelt medarbejderne i hele Vordingborg Kommune Pleje og omsorg + private leverandører som værende meget imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv. En del af de adspurgte borgere giver udtryk for at plejen kan være lidt forskellig afhængig af medarbejder, "men de gør, hvad de skal" En borger oplever, at de ikke alle er lige hjælpsomme, men er generelt tilfreds. Adspurgte borgere oplever generelt respektfuld omgangstone og at personalet lytter, men nogle oplever forskel mellem daghold og aftenhold, og at kemien med de forskellige medarbejdere er varierende. "Synes at alle hjælpere er meget flinke og søde." "alle er søde" En pårørende som deltager ved tilsynet i ét hjem beskriver høj tilfredshed med den hjælp de modtager i hjemmet (bortset fra rengøringen), og at de altid oplever en god omgangstone og adfærd. En borger oplyser, at der er forskel på hjælperne, men at de efterhånden alle sammen kender hans historie. Og at der for det meste bliver taget hensyn til hans ønsker. Tilsynet bemærker under alle tilsynsbesøgene en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejdere og borgere under personlig pleje og anden hjælp.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Tilsynets vurderinger og bemærkninger
<i>I forhold til Serviceloven er den vigtigste dokumentation:</i> - Generelle oplysninger: informationer om borger, som er væsentlige på tværs af organisationen - Helbreds- og funktionsevnetilstande: de vigtigste oplysninger omkring en borgers helbred og funktionsevne, som ligger til grund for bevillinger af indsatser. - Indsatsmål og handlingsanvisninger/døgnrytmeplan: formål med indsatser og hvordan de skal udføres, er væsentlige for effektiviteten i udførerdelen - Evalueringer og opdateringer på ovenstående: er væsentlige for kontinuerlig tilretning af indsatser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Der er lavet journalaudit på 66 journaler. Tilsynet vurderer, at dokumentationen samlet set i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen fremstår overordnet med en faglig standard, men der er flere områder, som vil kunne udvikles til det bedre ved målrettede indsatser. Der er guides og retningslinjer for dokumentationspraksis, men den følges ikke konsekvent af alle. Det gælder både i Myndighed og i udførerdelen. Der er nogle få leverandører og visitatorer som opfylder indikatorerne i høj grad, men generelt er dele af dokumentationen mangelfuld eller ikke opdateret, både inde og ude, i næsten alle distrikter. Er tilbagemeldt som forbedringsområder til stort set alle leverandører. Som årsager til manglende dokumentation tilbagemeldes fra plejen: "manglende tid", "prioriteres ikke, når der er personalemangel" eller "manglende opfølgende undervisning". Oplysninger på helbreds- og funktionsevnetilstande følger med ved indlæggelsesrapporter til sygehusene, og det er vigtigt, at de løbende er opdaterede til borgers aktuelle niveau, så sygehusene får et reelt billede af borger ved indlæggelsen. De samme oplysninger (helbreds- og funktionsevnetilstande) er vigtige for Myndighed i forhold til løbende evalueringer af borgers indsatser, og tilretninger af ydelser hos borgerne.

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

Målepunkter/indikatorer	
Bl.a: Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere og den løbende kompetenceudvikling. 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? 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?	Alle har et mere eller mindre struktureret introduktionsprogram for nye medarbejdere, og næsten alle oplever løbende en del udskiftning i personalegrupperne, mest ude. Medarbejdere beskriver manglende tid til ordentlig introduktion af nye kolleger, den bliver ofte meget kort og herefter "klar dig selv" Struktureret kompetenceudvikling har de fleste steder været på pause i længere tid, men der er dog nogle få leverandører, som forsøger at holde gang i mindre læringscaféer og undervisningsseancer. Fremmødet er dog ofte lille, når det ligger uden for arbejdstid. Der er etableret triage-møder om morgenen i alle ude-distrikter, og det opleves som en lille gevinst for sparring og læring i hverdagen. Der er generelt behov for genopfriskning af de rehabiliterende principper. Borgere som skal rehabilitere efter sygdom/indlæggelse har ydelser bevilget som rehabiliterende indsatser, men der mangler generelt viden og tid hos medarbejderne til at drøfte og formulere mål for indsatserne sammen med borger, handlingsanvisninger er mangelfulde i forhold til borgers egen indsats, og evalueringer bliver ikke foretaget efter hensigt. Medarbejderne oplever, at der ikke visiteres tid nok til at en borger kan genoptræne efter indlæggelser, og borgerne er ofte noget længere tid om tingene, fordi de er svækkede. Mange ledere efterlyser tættere samarbejde med Rehabiliterings-teamet, og ikke kun til distriktsdage, men til at lære medarbejderne om principperne og være med til at formulere målene for indsatserne til borgerne. Mange både faglærte og ufaglærte so.su.hjælpere har svært ved at formulere sådanne faglige ting. Dokumentationspraksis har været meget i fokus i starten af året overalt, men er aftaget meget. Nogle få distrikter og private leverandører har opfølgende undervisning, men det er meget få. En del leverandører, både kommunale og private, melder ud at de er voldsomt udfordret på den daglige bemanning, bl.a. på grund af sygefravær, ingen brug af vikarer eller med medarbejdere, som ikke har de fornødne kompetencer til opgaverne i alle forskellige vagttag. I nogle områder er det svært at rekruttere personale, som ikke har egen bil, da offentlig transport ikke passer med mødetider i flere vagttag. Flere ledere fortæller, at de får mange ansøgninger ved ledige stillinger, men en del af dem kan ikke bruges bl.a. pga. andet sprog, og andre bliver ansat, men møder aldrig op til den første vagt. Iflg. flere ledere, planlægges arbejdsopgaver og bemanning, så det er <u>forsvarligt</u>, men det er ikke altid økonomisk. Lederne arbejder konstant med at få enderne til at nå sammen, så det er forsvarligt, og det primære med knappe ressourcer.

	En leder nævner, at obligatoriske borgerkonferencer med demenskonsulent er nyt tiltag, som tager meget tid fra den direkte pleje (3 timer pr borger med flere medarbejdere om bordet) og medfører overarbejde eller forskudt tjeneste, det tager mange timer ud af normeringen. Udbyttet er rigtig godt, men det er svært at få planlagt ind i en presset hverdag og det er dyrt. Leder er også repræsenteret på møderne med borgerkonference. Det opleves meget ressourcekrævende.
--	--

Andre observationer:

Medicinhåndtering	Vurdering	Tilsynets observationer og konklusioner
Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Doseringsæsker med cpr og navn? Aktuel medicin adskilt fra ikke aktuel medicin? Medarbejder kvitterer for medicingivning?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Meget få afvigelser som er tilbagemeldt til udfører.