



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg Uanmeldt tilsyn 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Vintersbølle



Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
Distrikt: Vintersbølle hjemmepleje, Vintersbølle Strand 2, 4760 Vordingborg
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Bo Petersen og ass. distriktsleder Charlotte Hansen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsynsbesøg
15. november 2023 kl. 7.30 - 12.30.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. 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 3 medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderes adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsynet er afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Heidi Brøgger Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering

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

Tilsynet vurderer, at hjemmeplejen distrikt Vintersbølle overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau ved tilsynet.

Adspurgte borgere oplever generelt at få den pleje og omsorg, de har behov for, men den oplevede *kvalitet* af praktisk hjælp og personlig pleje udtrykkes som "middel tilfreds".

Kvaliteten af madservice opleves "lav" af én borger, som modtager madservice.

Målopfyldelse ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet 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 kvalitetsstandards.

Borgerne tilkendegiver middel tilfredshed med rengøringshjælpen. Tilsyn har iagttaget hygiejnemæssigt forsvarligt rengjorte hjem, men har også iagttaget en del snavs i de hjem, hvor det er længe siden, at rengøringen har været der (>3 uger).

Borgerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til personlig pleje, men er ikke tilfredse med mange skiftende medarbejdere, manglende kontinuitet og skiftende tidspunkter for morgenpleje. Det samme gælder besøg i forhold til måltider, hvor den sene morgenpleje ofte gør, at morgenmad og frokost kommer til at ligge meget tæt på hinanden.

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

Tilsynet erfarer, at borgere i SEL §83A forløb ikke er bekendt med rehabiliteringsforløbets formål. Medarbejdere oplever, at terapeuter udarbejder øvelsesprogrammer til borgere, men at der ikke visiteres tid til at udføre ydelserne/ programmet. Medarbejdere oplyser, at de ikke har tid til at støtte borgere med det. *"Borgerne går i stå og taber funktioner, når de ikke får trænet eller vedligeholdt deres færdigheder."*

En borger er meget utilfreds med, at hun ikke længere må komme til stoleympnastik i aktivitetscentret, fordi borger ikke er selvhjulpnen omkring toiletbesøg. Ville meget gerne træne noget mere.

Tilsynet vurderer, at hjælpen dagligt forsøges tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde, men konstant er presset af personalemangel pga relativt højt sygefravær.

Tilsynet vurderer, at der i Vintersbølle hjemmepleje ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer, men har en del anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at Vintersbølle hjemmepleje opfylder indikatorer for dokumentation i lav til middel grad. Der fremstår på de udvalgte journaler en del mangler og manglende opdateringer, specielt i lyset af, at de udvalgte borgere har rehabiliterende indsatser.

Tilsynet vurderer, at Vintersbølle hjemmepleje i middel til høj grad 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. Der skal mere fokus på borgere i rehabiliteringsforløb.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder målrettet med arbejdsgange for opfyldelsen af Kommunens eget kvalitetsmål (se kvalitetsstandard):

- At hjælperen møder til aftalt tid +/- 30 min.
- At der på hverdage i dagtjenesten knyttes en fast hjælper/ hjælperteam til borgeren/ hjemmet.
- Maksimalt 30 % af hjælpen (på hverdage i dagtjenesten) må leveres af anden hjælper/ hjælperteam.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne jævnligt får genopfriskning af de rehabiliterende principper, gerne fra det Rehabiliterende team, for på den måde at lære, hvordan de kan sætte mål og handlingsanvisninger for de rehabiliterende indsatser, sammen med borger, så borger inddrages i egne mål.

Tilsynet anbefaler: at leder, medarbejdere og visitator styrker arbejdsgange, der sikrer, at borgere i rehabiliteringsforløb inddrages i opfølgning og løbende evalueringer.

Tilsynet anbefaler, at handlingsanvisninger tydeligt viser, hvad det er, borger skal træne (*borgers indsats*) og hvad medarbejder skal støtte med (medarbejders indsats), gerne i konkrete handlinger (gå 10 meter 2 gange om dagen etc.)

Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" kan ses med positive øjne, og ikke opleves negativt hos borgerne.

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

Tilsynet anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for APV-registrering i Nexus-journalen, også selv om APV er oprettet tidligere i gammel journal.

Tilsynet anbefaler, at Vintersbølle skærper sin tilbagemeldingspligt til visitationen, når borgeres tilstande ændrer sig markant, også til det bedre, specielt ved rehabiliterende indsatser, så indsatser tilpasses Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

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

Temaer 2023 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Vintersbølle hjemmepleje		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I middel 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 middel 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 lav til middel grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I middel til høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

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

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

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

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Udtrykker tilfredshed med hjælpen og oplever at få den fornødne hjælp. B2: Udtrykker at det er en "skrabet model". Synes der kunne være mere tid til fx aftørring. Det er 4 uger siden at der er gjort rent. Rengøring bliver ofte udsat. Får ikke en ny dag ved aflysning, men hjælpen kommer ofte uanmeldt, og det er borger ikke tilfreds med. Udtrykker "mellem tilfredshed" med rengøringen B3: "Nej, hjælpen bliver ofte aflyst - det er længe siden at der er gjort rent, mindst 3 uger. Ikke som da jeg selv gjorde rent, men det er vel godt nok i forhold, hvad reglerne er?"
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Alle adspurgte borgere har ekstra hjælp af børn/pårørende
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: søn gør rent i huset. Bolig fremtræder rengjort og ryddeligt i de områder, hvor borger færdes. B2: bolig ser forholdsvis ren ud, selv om det er 4 uger siden, der sidst er gjort rent. B3: rollator snavset. Gulv nusset. Toilet snavset. Borger kan ikke huske, hvornår rengøringen sidst var her. Der observeres snavset gulv. Der ses fyldt skraldespand fra morgenplejen ved sengen. Der bor en rask søn i hjemmet også. Tilsyn har taget denne sag op med ledelse og visitation efter tilsynet mhp revurdering.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Får du den hjælp til personlig pleje, som du oplever behov for? Får du mulighed for at gøre alle de ting selv, som du kan, f.eks. vaske dig, børste tænder, barbere dig, smøre cremer på etc.? Er du f.eks. selv med til at bestemme, hvad tid du vil vaskes, hvilket tøj du vil have på osv? Samlet vurdering: Er du tilfreds med den hjælp du modtager til at blive vasket, få tøj af og på, hjælp til toiletbesøg og evt. hjælp til forflytninger?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Oplever at der af og til kommer mange forskellige hjælpere. Borger er med i den daglige pleje fx vasker ansigt, men kan ikke meget mere end det. B2: Klare selv daglig vask og bad, men har behov for hjælp til nedre påklædning. Borger oplyser, at hun ofte må vente længe på, at hjælpen kommer til det sidste. Borger gør alt det selv, som borger kan. Udtrykker at plejen ikke har meget tid til opgaverne. "jeg er tilfreds, men heller ikke mere" med den modtagne hjælp. B3: Mange forskellige hjælpere siden start i august og dette er borger ikke tilfreds med. Efterhånden lidt mere faste hjælpere. "Det er ikke alle der ved, hvad de skal hjælpe mig med, når de kommer, men heldigvis kan jeg da selv sige det." "Nogle gange kommer de meget sent"
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	Besøgte borgere fremtræder velsoignerede. Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne, men at de skiftende medarbejdere gør, at borgertilfredsheden ikke er i top.
lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja, i orden B2: ja, i orden B3: en del hjælpemidler i hjemmet, borger oplyser at ingen rengør dem. Rollator ret snavset.
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	B1: søn står for at håndtere medicinen B2: doseringsæsker ses med navn og cpr nr. og doseret medicin står samlet. Det ses ikke, at medarbejder tæller piller, inden der kvitteres for medicinen. Kan være gjort uden at tilsyn så det. B3: håndterer selv sin medicin.

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

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Modtager ikke madservice B2: modtager madservice fra Det Danske Madhus. Savner friske grøntsager, synes ikke kvaliteten er helt i top. Udtrykker lav tilfredshed. Maden mangler farve og det smager ikke af noget. B3: Modtager ikke madservice
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: søn klare mad og måltider. Borger glad for dette. B2: modtager hjælp til at få anrettet morgenmaden af plejen og varme mad til aften. "Morgenmad ofte sent og personalet er ofte hektiske ind og ud ad døren om aftenen". B3: Har hjælp til anretning af mad, men besøg til morgenmad og middagsmad kommer ofte til at ligge tæt på hinanden + mellemmåltider, som skal gives i forhold til diabetes. Det er borger ikke tilfreds med.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. understøttelse af samvær.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Fint i alle besøgte hjem

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: hukommelsessvækket. Inddrages i aktiviteter af medarbejderne, som det nu er muligt. B2: " jeg gør så meget som jeg kan selv. Prøver at holde mig i gang. Har ikke snakket konkret med medarbejdere om det" B3: har tidligere kommet til træning på Brænderigården. Må ikke længere komme der, da borger ikke er selvhjulpen omkring toiletbesøg. Ville gerne træne noget mere. Tilsyn vurderer efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere generelt inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, ved at borgerne motiveres til at deltage aktivt i plejen. Alle de adspurgte borgere har rehabiliterende indsatser. Ingen af borgerne har oplevet, at medarbejderne har snakket mål med dem, hjælperne er generelt meget opmærksomme på at spørge, hvad der kan hjælpes med i dag, men har ikke talt decideret om mål.
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?		
Øvrigt	Er der noget, du savner, i forhold til træningsaktiviteter eller hjælpemidler? Gør du selv noget ud over de daglige aktiviteter, for at holde dig aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		B1: nej B2: savner at komme mere ud i min have B3: jeg prøver at holde mig i gang herhjemme, men er meget begrænset af, at jeg ikke selv kan gangtræne med min rollator, uden at have en til at følge mig. Har haft flere fald.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</i> 1) Hverdagsliv: Oplever du tryghed og livskvalitet i hverdagen? Oplever du, at din dag almindeligvis går med noget, du synes er rart/ interessant/ meningsfuldt? Ensomhed: Får du dækket dit behov for at være sammen med andre? 2) Selvbestemmelse: Får du selv lov til at bestemme døgnrytmen/dagens program i forhold til din hjælp? 3) Borgers ønsker og mål: Oplever du, at medarbejderne ved, hvad der er vigtigt for dig i dagligdagen og dit liv? Oplever du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? Kommer du udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: meget glad og tilfreds med det hele. B2: Føler sig meget begrænset i sin hverdag, kan ikke selv komme ud og komme rundt. Ønsker ikke aktivitetscenter. Savner ikke social kontakt, men at kunne bruge sine hænder kreativt, kan ikke deltage i aktiviteter på grund af sygdom. Har tidligere altid lavet meget håndarbejde, men kan ikke dette mere. Meget ked af dette. Synes ikke længere at kunne gøre gavn for nogen. Udtrykker tilfredshed med hjælpen, men at personalet mangler tid og kommer på meget forskellige tidspunkter, ved aldrig, hvilket tidspunkt der kommer nogen. Borger oplever, der altid kommer forskellige hjælpere, som ikke kender arbejdsgangen hos borger. B3: Glad og tryk ved at være hjemme. De fleste hjælpere ved, hvad der skal gøres hos borger, borger kan selv sige til, men har af og til problemer i forhold til at udtrykke sig (afasi). Udtrykker dog noget lav tilfredshed med hjælpen som helhed i forhold til selvbestemmelse. Er ikke tilfreds med måden hjælpen udføres på. Kan ikke selv bestemme morgenplejetid, oplever at det bliver meget sent nogle dage. Tiderne er vigtige for borger, men oplever sig ikke hørt i forhold til det. Føler ikke at have medbestemmelse i plejen. Der er to hjælpere, hvor det fungerer rigtig godt, men det er meget skiftende medarbejdere. Hjælpen opleves for ustabil i forhold til tidspunkter og med svingende kvalitet. Udtrykker dog stor tilfredshed med personalet i aftenvagten, og at hjælpen fungerer bedre om aftenen.
Borgeroplevet kvalitet	Kommer du i Aktivitetscentret til samvær eller aktiviteter? Er du blevet spurgt, om du har lyst til at deltage i aktiviteter? Hvis ja til Aktivitetscenter, hvor tilfreds er du med de aktiviteter, der tilbydes?	☐ Meget tilfreds ☒ Tilfreds ☐ Hverken eller ☐ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	B1: anvender aktivitetscenter tre gange om ugen. Glad for dette. B2: ikke relevant B3: har tidligere kommet til stolegymnastik og det efterfølgende social samvær på Brænderigården. Må ikke længere komme der, da jeg ikke er selvhjulpnen omkring toiletbesøg. Kan ikke få hjælpen med. Savner det meget.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde? Oplever du, at den hjælp du modtager er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Oplever generelt at hjælperne er søde og venlige. Sprogproblemer kan give lidt problemer i kommunikationen, da borger ikke taler ret meget dansk længere, men bruger sit oprindelige modersmål. Søn i hjemmet taler dansk og oversætter for sin mor. B2: Der observeres under tilsynsbesøget, at der ikke tales så meget sammen, men det foregår venligt og respektfuldt. "Hjælperne er søde og respektfulde, men nogen er mere hurtige end andre, hvilket giver forvirring hos mig. Jeg kan ikke følge med" B3: oplever at alle medarbejdere generelt er søde og imødekommende, og taler pænt/respektfuld, men nævner også nogle mindre episoder, hvor borger ikke følte sig respekteret af en enkelt medarbejder.
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	Tilsynet bemærker under tilsynsbesøgene en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejdere og borgere under personlig pleje.

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV i borgers hjem er beskrevet i journal under Boligforhold	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: APV i borgerens hjem ikke oprettet. Har ydelser flere gange i døgnet og har masser af hjælpemidler stående på Udlån. B2: APV i borgerens hjem ikke oprettet. Har ydelser flere gange i døgnet og har masser af hjælpemidler stående på Udlån. B3: APV i borgerens hjem ikke oprettet. Har ydelser flere gange i døgnet og har masser af hjælpemidler stående på Udlån.
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: ikke oprettet B2: Helbredsoplysninger OK udfyldt som eneste felt. Tekst er kommet med over i robotkonvertering okt. 2022, ikke opdateret siden. B3: Robotkonverteret okt. 2022, ikke opdateret siden. Helbredsoplysninger OK, men meget prosatekst, som ikke hører til her, men på tilstandsbeskrivelser.
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske</i> <i>(oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive 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: kun én tilstand er beskrevet, mens der i tidligere notat er beskrevet flere helbredsproblemer. B2: Tre tilstande beskrevet, tre tilstande er ikke beskrevet, men aktive og med ydelser. B3: nogle tilstande er sparsomt eller ikke beskrevet, én er robotkonverteret uden beskrivelse. To tilstande OK.
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: Relevante tilstande er beskrevet, men ikke efter retningslinjer, og ikke siden forår 2023, selv om alle bevilgede ydelser er RH-indsatser, bevilget 2/3 2023. B2: Relevante tilstande er beskrevet, men ikke alle er efter retningslinjer. Flere tilstande er ikke opdateret efter robotkonvertering nov. 2022. Vaske sig er f.eks. ikke opdateret efter robotkonvertering, og der er RH-indsatser på tilstanden, bevilget okt. 2023. B3: Tilstande ikke opdateret efter oprettelse 15/8 2023. Af-/påklædning står f.eks. som selvhjulpen, men borger har fra samme dag fået bevilget RH-indsats til af-/påklædning morgen og aften.

			Seneste RH-indsatser er bevilget fra 15/8 2023. RH-indsatser rengøring er bevilget 27/1 2020. Tilstand ikke opdateret siden notat 8/12 2015.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Leverandør og sygeplejerske i samarbejde</i>	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring. - Det fremgår af tilstande, hvis borger har behov for særlig kost (blød kost, fortykket væske etc.) - Det er dokumenteret, at borger helbredsmæssigt har behov for ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats - Der er handlingsanvisninger/døgnrytmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vejning (hvis relevant)	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ikke beskrevet. Angiveligt ikke relevant. B2: Har diabetes. Beskrevet under fødeindtag. Under uhensigtsmæssig vægtændring er der visiteret vægtkontrol hver 4. uge, men ingen beskrivelse på tilstande hvorfor, og om borger spiser sufficient. Har to robotkonverterede éns vægtkontrol fra 2022 (den ene nu afsluttet af tilsyn). Der er oprettet en handlingsanvisning på vægtkontrol "vejning ifm. TO+". 2 vægtmålinger registreret i 2023, selv om det er bevilget til hver 4. uge. B3: Har diabetes. Der er vægtkontrol som indsats, men ingen beskrivelse på tilstand hvorfor. Robotkonverteret bevilget vægtkontrol fra 2022, men ingen vægtmålinger eller observationsnotater.
Indsatser <i>Visitationen</i>	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? - Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle besøgte borgere har indsatser med rehabiliterende formål, som ikke er blevet evalueret eller revurderet. Indsatser generelt vurderes dog relevante.
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte og/eller - Fokus: at borger vedligeholder sine færdigheder	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ingen indsatsmål på SEL. Har RH-indsatser. En evaluering (observationsnotat 10/8 2023) på vaske sig, hvor borger beskrives ikke at ønske hjælp, men har fortsat hjælpen. B2: ingen indsatsmål på SEL. Har RH-indsatser. En evaluering (observationsnotat) på vaske sig, hvor borger beskrives at kunne selv, men tilstand ikke opdateret eller indsatser ændret. Nogle få evalueringer er dokumenteret på andre tilstande, men ikke ud fra et indsatsmål.

			B3: ingen indsatsmål på SEL. Har RH-indsatser. Ingen evalueringer på indsatser. Rehab-team har lagt et øvelsesprogram hos borger.
Dokumentation Handlingsanvisninger <i>Leverandør</i>	Handlingsanvisninger er oprettet/opdateret inden for de seneste 6 mdr? Det fremgår af handlingsanvisninger/døgnrytmeplaner: - Borgers indsats i forhold til, hvordan borger aktivt kan deltage og vedligeholde færdigheder. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser. - Medarbejder indsats - Særlig opmærksomhed, f.eks. hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker, særligt fokus på kost/ernæring eller lignende.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: har både handlingsanvisning (dag) og døgnrytmeplan (aften) Der er ikke beskrevet, hvordan borger skal rehabilitere i hverdagen. Har 9 rehab-ydelser. B2: har både handlingsanvisning (dag) og døgnrytmeplan (aften) Der er ikke beskrevet, hvordan borger skal rehabilitere i hverdagen. Har 13 rehab-ydelser. B3: Handlingsanvisning på Dagvagt, døgnrytmeplan på aftenvagt. Der er ikke beskrevet, hvordan borger skal træne efter øvelsesprogram eller hvordan borger skal rehabilitere i hverdagen. Har 17 rehab-ydelser.
Dokumentation afvigelser <i>Leverandør</i>	Fokus: Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af tilstande eller indsatser Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvigelser på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningsopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: RH-indsatser bevilget 2/3 2023. Observationsnotater er skrevet, enkelte tilbagemeldinger oprettet til visitationen, men tilstande ikke opdateret eller fulgt op siden maj 2023. B2: RH-indsatser bevilget okt. 2023. Der er skrevet observationsnotater, men tilstande ikke opdateret eller fulgt op. Har derudover dobbelt-bevilgede ydelser. Ikke begrundet/argumenteret, formentlig en fejl. B3: RH-indsatser bevilget 15/8 2023. Der er skrevet observationsnotater, men ikke i form af evalueringer på tilstande med RH-ydelser fra 15/8 2023 eller på RH-rengøring fra 2020.

Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en Samlet faglig vurdering på borgers sag i Omsorg, pleje og træning?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nej. Da borger har RH-indsatser fra 2/3 2023 burde der være lavet en samlet faglig vurdering efter 8-12 uger. B2: nej (men udskrivesnotat 6/10 2023) B3: nej (men udskrivesnotat 15/8 2023)
Borger modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret?	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja 17/3 2023, men den gælder RH-indsatser på det pågældende tidspunkt. B2: nej (ikke et krav ved udskrivelse) B3: nej (ikke et krav ved udskrivelse)
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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
TILSYN DOKUMENTATION ANBEFALINGER	Dokumentationen er delvist fyldestgørende beskrevet, men mangler generelt evalueringer og opdateringer, så det er ikke borgers aktuelle funktionsniveau, der træder tydeligt frem. Funktionsevne- og helbredstilstande er udfyldt i varierende grad, og flere tilstande mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handlingsanvisninger er ikke beskrevet med rehabiliterende sigte eller hvordan borger i øvrigt kan vedligeholde sine færdigheder. (<i>Borgers indsats</i>) Tilsyn anbefaler: • <i>Generelle oplysninger:</i> tilsyn anbefaler en genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter– jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger, så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. • <i>Generelle oplysninger:</i> tilsyn anbefaler, at helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis (punktform) i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgingsansvar (læge/ambulatorium) • <i>Funktionsevnetilstande:</i> tilsyn anbefaler, at den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune		

- *Helbredstilstande*: tilsyn anbefaler, 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.
- *Indsatsmål*: tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang, hvor der ved rehabiliterende indsatser opsættes mål for indsatsen, evt. sammen med rehab-team, så der kan evalueres struktureret på indsatserne ved distriktsdage. Hvis rehab-team har opstillet mål sammen med borger kan de evt. kopieres over i egne handlingsanvisninger.
- *Indsatsmål*: tilsyn anbefaler, at medarbejdere reflekterer over, om nogle borgere (som ikke har rehabiliterende indsatser) kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger skrives ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisninger, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.
- *Handlingsanvisninger*: tilsyn anbefaler, at der udvikles en arbejdsgang for, hvordan handlingsanvisninger (eller døgnrytmeplaner) formuleres, så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagtlag. I handlingsanvisningen skal det fremgå, hvad borger selv skal udføre og træne (*Borgers indsats*), særligt ved rehabiliterende indsats, men det gælder også alle andre borgere, som skal vedligeholde deres færdigheder.
- *Ernæring*: tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker.
- *APV i borgers hjem*: tilsyn anbefaler, at der på alle borgere, som har hjemmehjælp oprettes skemaet *APV i borgers hjem* under fanen Boligforhold og adgangsforhold. Dette er også oplysninger af stor værdi, hvis borger indlægges, og udskrivelsesteam kan se APV-forhold.

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvordan borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje eller andre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord eller lignende.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte medarbejdere kan fint redegøre for arbejds gange, men oplever at de er presset på tid i forhold til at lade borger gøre tingene selv, da det ofte tager meget længere tid. Oplever det svært ved sygefravær at koordinere hjælpen, så der ikke opstår ventetid.
Medarbejdere <i>Støtte ved borgers måltider</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - arbejds gange som fremmer, at den enkelte borger motiveres og opnår en positiv oplevelse af måltidet. - arbejds gange 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	Adspurgte medarbejdere kan fint redegøre for arbejds gange, hvad de skal observere, og hvad de skal dokumentere. Det sidste fremgår dog ikke af journal-audit.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. (særligt fokus på rehabiliterende indsats i hjemmet) - hvordan 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	Alle de adspurgte borgere har rehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de omsætter den rehabiliterende tankegang i samarbejdet med borgerne, men oplever samtidig, at en presset arbejds dag smitter af på intentionen med rehab-ydelser, hvor der opleves manglende tid. Der efterspørges også mere præcise beskrivelser af, hvad der skal trænes og hvordan, når der visiteres RH-ydelser. Medarbejdere oplever, at terapeuter udarbejder øvelsesprogrammer til borgere, men at der ikke visiteres tid til at udføre ydelserne/ programmet. Medarbejdere oplyser, at de ikke har tid til at støtte borgere med det. <i>"Borgerne går i stå og taber funktioner, når de ikke får trænet eller vedligeholdt deres færdigheder."</i> Ingen af borgerne har oplevet, at medarbejderne har snakket mål med dem, men at hjælperne generelt er meget

			opmærksomme på at spørge, hvad der kan hjælpes med i dag. Det er ikke tydeligt, for hverken borgere eller personale, hvad målet er, og det er ikke skrevet i journalerne. Medarbejdere har ikke en arbejdsgang for at tale konkrete mål med borgerne, men synes de har et godt samarbejde med rehab-team.
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	Når det lykkes med at planlægge forholdsvis faste hjælpere hos borgere, kender de fleste hjælpere deres borgere rimeligt godt, kender deres ønsker og kan vejlede om aktivitetstilbud. Udfordringen er at få skrevet noget af den viden ind i journalen, så en afløser kan læse det samme. Der er ikke tid til det, fortæller medarbejderne.
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	Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til at melde viden videre. Medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til tilbagemeldingspligt til visitationen, hvis hjælpen skal tilrettes. Som regel via et observationsnotat. <i>lagttagelser ved tilsynet:</i> Viden er der, hos adspurgte medarbejdere, men ovenstående udføres ikke altid i praksis, hvilket ses på de borgere, som i tilsynet har rehabiliterende indsatser. Dette kan være et øjebliksbillede.
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.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere fortæller, at de har et nogenlunde fastlagt introduktionsprogram, men at de sjældent oplever, at det planlagte program kan gennemføres i praksis pga manglende bemanding til at introducere. Foregår som følvagter, og kun meget lidt Nexus undervisning, 1 introdag.

	- 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		Adspurgte medarbejdere kan fint redegøre for, hvor de finder procedurer m.m. De adspurgte medarbejdere oplever at have de fornødne kompetencer, men kunne godt tænke sig mere læring/sparring i hverdagen, samt undervisning eller genopfriskning af faglige emner og i dokumentation/Nexus. De indførte triagemøder opleves gode, men der er ikke tid til fordybelse i faglige emner.
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/døgnytmepplan og observationsnotater. - hvordan de skal oprette opgaver i Nexus mhp opfølgning/evaluering, både internt og eksternt. - hvordan de skal dokumentere medicinhåndtering	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne oplyser, at de medarbejdere, der leverer ydelser hos borgerne, er ansvarlige for at opdatere dokumentationen ved ændringer hos borgerne og i samarbejde med disponert får tilrettet tilstande/indsatser. Personalet ved hvor de kvitterer for medicin. SSA er undervist i computerdelen af Nexus- hjælperne er undervist i telefonudgaven. Ikke alle kender til Generelle oplysninger Tilsynets vurdering: adspurgte medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til dokumentation, men det kan ikke ses i dokumentationen ved journal-audit. Medarbejdere oplyser, at de sjældent har tid til at opdatere som retningslinjerne foreskriver og må prioritere plejen hos borgerne højest. Personalet ved hvordan der skal dokumenteres, men de påpeger at der ikke er tid til at dokumentere.
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?		Adspurgte medarbejderes udsagn: <i>Meget presset i hverdagen.</i> <i>Stor udskiftning af personale hele tiden.</i> <i>Svært at rekruttere.</i> <i>Presset arbejdsmiljø, tiderne overholdes ikke hos borgerne, måltider og medicin kommer for tæt på hinanden.</i> <i>Daglige spørgsmål fra borgerne om, hvordan dagen er i dag. Borgere kommer til at ligge længe i deres seng, er ikke oppe at sidde i tilstrækkeligt omfang.</i> <i>Træning bliver nedprioriteret, badedage aflyses ofte.</i> <i>Rengøringer aflyses.</i> <i>Der er næsten aldrig fuldt fremmøde.</i> <i>Vi er heldigvis gode til at hjælpe hinanden.</i>

	Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	Har forflytningsvejledere. Apv kursus hver 3. måned.
--	--	---

Lederteam	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarden indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Ude: 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 oplyser, at der forefindes et struktureret introduktionsprogram for sosu, sygeplejersker og ufaglærte. Medarbejdere fortæller, at de har et nogenlunde fastlagt introduktionsprogram, men at de sjældent oplever, at det planlagte program kan gennemføres i praksis pga manglende bemanning til at introducere. Koordinerende sygeplejerske er ved at udarbejde kompetenceprofiler for medarbejdere. Lederteam fortæller, at de opdaterer medarbejdere på personalemøder. Rehabiliterende indsatser: det er meningen at borgere med rehabiliterende indsatser skal revurderes løbende, og tages op på distriktsdage, sammen med visitator og rehabiliterende. Iflg ledelse har distriktsdagene aldrig fungeret ordentligt, men at der nu er ved at være en struktur for dem. Lederteam informeres ved tilsyn om, at rehabiliterende indsatser og distriktsdage har været i drift siden 2015, og at det er ledelsens ansvar, at medarbejderne får lavet de evalueringer, som skal bruges i forhold til revurderinger af borgere med rehabiliterende indsatser, og at de skal tages op ved distriktsdage, som på nuværende tidspunkt afholdes hver 2. uge. Nexus har fyldt meget det seneste år, og gør det stadig. Der er ikke etableret struktureret opfølgingskurser.
------------------	--	--

Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige? Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☐ Ikke relevant	Det er ind imellem vanskeligt at rekruttere nye medarbejdere, og der er ofte en del ikke-kvalificerede ufaglærte ansøgere til ledige stillinger. Vagtplaner kan ofte ikke hænge sammen pga sygefravær, som er relativt højt. Af og til må der trækkes inde-personale til udegruppen, fordi der ikke er nogen at kalde ind til vagten. Andre gange skæres der ned på kørelisten
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam kan redegøre for, hvordan den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne: Lederteam oplyser, at der ikke er struktureret undervisning, læringscaféer eller lignende. Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Fokus og udvikling af trivsel i personalegruppen, for at skabe mere arbejdsglæde og • Arbejde for at få sygefravær ned • At få udarbejdet et årshjul for TRIO • Udarbejde kompetenceprofiler for medarbejdere • Sår-triagering er på listen over kompetenceudvikling det kommende år • Nexus-genopfriskning og opgradering hos medarbejdere. • At få flere på vejlederuddannelse • Førstehjælpskurser skal genopfriskes for alle i 2024	

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.