



Tilsynsrapport

Vordingborg Kommune

Center for Pleje og Omsorg
Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Solvang



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 kvalitetsstandards • 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)
Oplysninger om Plejecentret
Plejecenter Solvang, Orevej 33, 4760 Vordingborg
Antal boliger: 51 plejeboliger og 1 bolig til aflastning for pårørende ("feriebolig")
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Gitte Andersen og assisterende distriktsleder Mette Rohde Rasmussen
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
1. november 2023 kl. 10.00-14.30. Tilsynet vedrører 2023.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers Nexus omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Interview: 2 medarbejdere, små samtaler med medarbejdere i afd, samt interview af lederteam. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitorator Helle Rasmussen og visitorator Jette Rasmussen Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

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: Solvang Plejecenter		
	Emner	Vurdering
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp	I meget høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg	I meget høj grad
Tema 3	Kvaliteten af mad (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
	Kvaliteten af spisemiljø og hjælp ved måltider (<i>observeret ved tilsynet</i>)	I meget høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp vedligeholdelse af færdigheder	I høj grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet (<i>observeret ved tilsynet</i>)	I meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I høj grad
Tema 8	Kompetencer og personaleudvikling er tilfredsstillende	I høj grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

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

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt beskrives særlige positive eller negative fund, samt anbefalinger, som kan have værdi i det videre arbejde på plejecentret.

Tilsynets overordnede vurdering

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

Tilsynet vurderer, at Solvang Plejecenter overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Solvang Plejecenter er primært beboet af meget hukommelsesvækkede borgere, som har behov for mindre, meget rolige omgivelser, som kan give dem tryghed og fast struktur på hverdagen. Dette observeres i høj grad ved tilsynet.

Det vurderes, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad arbejdes med at skabe fysiske rammer, som understøtter beboernes behov og fornemmelse af hjem, og at medarbejderne har de rette kompetencer til at varetage målgruppen.

Der opleves imødekomende kompetent personale, og en god og meget respektfuld rolig omgangstone ved tilsyn. En del af personalet har været ansat gennem mange år, og roser deres arbejdsplads, oplever et godt arbejdsmiljø på trods af mange udfordringer i hverdagen. Nogle medarbejdere er ufaglærte, men udviser ved tilsynet meget fin og kompetent omsorg og adfærd overfor borgerne.

Målopfyldelse ved tilsyn:

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

De adspurgte borgere udtrykker stor tilfredshed med at bo på Solvang. Interviews af borgere er dog med forbehold, da flere borgere ikke kan svare helt relevant. Tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet ved rundturen på centret, der ses rene og ryddelige lejligheder, fællesarealer fine, og beboerne vi taler med og iagttager undervejs fremtræder rene, velplejede og veltilpasse.

Tilsynet vurderer efter samtale med ledelsen, at plejen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

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

Tilsynet vurderer, at Solvang i høj grad opfylder indikatorer for dokumentation, der er kun få mangler, som ikke er meget væsentlige, men dog kan være relevante. Tilsynet har nogle anbefalinger. Centret har allerede stort fokus på dokumentationspraksis.

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

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

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

Tilsynet er fuldt opmærksomme på, at de fleste borgere på centret er demente, men det er stadig vigtigt at vedligeholde både fysiske og psykiske færdigheder, så længe som muligt.

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.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte borgere synes de får den hjælp de har brug for i forhold til rengøring, og de er tilfredse. Vurdering: Indikatorene er i meget høj grad opfyldt
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?		Pårørende hjælper en del af borgerne
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 er rengjorte.
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	Hovedindgang opleves lidt "depotagtig", rulleborde, kasser og andet præger rummet. Trappen ser ikke ren ud. Som udefrakommende kan det være lidt svært at se, hvor man skal gå hen, skiltning er ikke meget tydelig.

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgere	<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 mener at klare det meste omkring personlig pleje selv, men er meget glad for hjælpen til bad. "jeg er meget tilfreds" "det har jeg ikke sådan spekuleret over" Vurdering: Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt
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 umiddelbart velsoignerede, svarende til levevis/behov og livsstil.
Iagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Medarbejdere(n) arbejder med hensigtsmæssige arbejdsstillinger og relevante APV-hjælpemidler?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Inventar OK Medarbejdere ikke iagttaget under plejen. Medarbejdere oplyser, at de er gode til at trække på deres forflytningsvejledere ved spørgsmål om forflytninger
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	Medicin administreres af personalet ved alle borgere

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Hvordan oplever du maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Oplever du maden her på plejecentret 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 kan svare relevant. Er meget glad for maden, maden er fint pyntet. Spiser alle måltider i spisestuen, så hun kan snakke med andre.
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? Samlet oplevelse: 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	De adspurgte borgere ved spisebordene i tre forskellige afdelinger giver udtryk for at de glade for at spise i spisestuerne.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende. Det gode måltid: Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Spisemiljøer er indrettet som mindre enheder for at skabe trygge rammer for demente beboere. Indrettet hyggelige og hjemlige, som det nu er muligt. Faste pladser med store navneskilte, så borgerne selv kan finde deres plads. Der gøres meget ud af at anrette maden, så den ser godt ud og virker appetitvækkende for den enkelte. Borgerne har navn på tallerkenen, så medarbejder kan anrette meget individuelt. Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt er i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.

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

	Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<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 i Aktivitetscenter? Hvis relevant: Oplever du, at udearealerne kan benyttes til at komme udenfor for at bevæge sig lidt?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger fortæller, at hun selv klarer at vande blomster og tørre støv af, men får også hjælp af personalet. Træner ikke. Mener ikke, at personalet kommer og siger, at hun skal gå noget mere. (borger er hukommelsesvækket) En anden borger fortæller, at han gør alt muligt selv. Ingen af de adspurgte borgere har lyst til at træne.
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? Gåture, andet?		Ved tilsynet observeres flere borgere, som selv kan gå ture på gangene eller ud i haven.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Træningsfaciliteter og -tilbud i aktivitetscenter bidrager til at fremme borgernes vedligehold af færdigheder Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Udearealer meget fine, stor lukket have som kan bruges af de borgere, som selv kan gå rundt. Der er ikke træningsfaciliteter tilgængelige for beboerne. På én afdeling ses en motionscykel, inde bag andet inventar, men medarbejdere fortæller, at der ikke er tid til at støtte borgere med fysisk træning eller mere detaljeret vedligehold af fysiske færdigheder.

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	En borger oplever, at der ikke sker ret meget på centret. Kan ikke gå udenfor alene. En anden borger fortæller: "jeg kan selv bestemme meget" "det er et dejligt sted, det her" "jeg er meget glad for at bo her, men der er også lidt kedeligt her"
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?		
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	Ingen aktivitetsplan at se. Der er cykelvenner, som cykler med borgerne, og nogle har besøgsvenner fra Ældre Sagen. Solvang har ikke en vennekreds eller beboer/pårørende forening, som laver arrangementer.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø generelt	Rammerne opleves trygge for beboerne.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

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

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at 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? EVT. PÅRØRENDE SVAR PÅ: er du tilfreds med dialog og samarbejde mellem dig og plejecentrets personale?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	"de er meget søde alle sammen" "det har jeg ikke sådan spekuleret over" "de taler altid pænt til mig"
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	I boliger og 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	Medarbejdere udviser i meget høj grad respekt, nærvær og indlevelse i borgernes situation under tilsynet. Ved tilsynets rundtur i boliger og på fællesarealer observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt og i en god rolig tone.

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: fin. Ikke alle felter udfyldt, men helbredsoplysninger meget fin. B2: fin. Ikke alle felter udfyldt, men helbredsoplysninger fin. B3: fin. Ikke alle felter udfyldt, men helbredsoplysninger meget fin.
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: fin på de fleste tilstande, undtagen Problemer med personlig pleje. Ikke udfyldt efter retningslinjer, og borger har omsorgstandpleje. (dette er nu gjort af visitator) B2: delvis udfyldt/opdateret. Har omsorgs-tandpleje, men tilstand er ikke beskrevet som baggrund for indsatsen. 14 SUL indsatser <i>Planlagt, ikke bestilt</i> B3: har omsorgstandpleje, men tilstand er ikke beskrevet som baggrund for indsatsen. 9 SUL-indsatser <i>Planlagt, ikke bestilt</i>
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	Størstedelen af indikatorer er opfyldt. Få mangler. B1: Generelt fint opdateret. Mobilitet Gå mangler at blive beskrevet, og der er flere observationsnotater på forværring af mobilitet. B2: Nogle er fint opdateret. Mobilitetstilstande ikke oprettet/opdateret. Der er observationsnotat "forværring" på mobilitet Gå, men tilstand er ikke beskrevet overhovedet. Nogle tilstande er ikke opdateret efter indflytning i plejebolig. B3: Generelt fint opdateret og efter retningslinjer

Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Plejen og sygeplejerske i samarbejde</i>	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 (ses af dokumentation)	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: diabetes. OK. B2: OK B3: OK Vægtkontroller OK på alle borgere Funktionsevnetilstande svarer til helbredstilstande. Handlingsanvisninger svarer overens med tilstande.
Indsatser/plejepakke Visitationen	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	
Dokumentation Indsatsmål <i>Leverandør</i>	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? 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	SEL: Ingen journaler indeholder indsatsmål for borgerne ift hvordan de evt. kan vedligeholde 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	Ingen af journalerne har døgnrytmeplaner. Dette er en intern aftale på Solvang. B1: flere relevante handlingsanvisninger B2: 37 handlingsanvisninger på SEL. Kan de reduceres til aktuelle? B3: Døgnrytme DAG oprettet som en socialpædagogisk analyse. Borgers indsats er beskrevet med adfærd, og ikke så meget med positive ressourcer. De står så i handlingsanvisning på Hverdagens aktiviteter. Kunne måske samskrives. Handlingsanvisninger på øvrige ydelser er fint beskrevet.

			Generelt mangler beskrivelser af medarbejders indsats ift at motivere og støtte borger til at holde færdigheder vedlige, små mål i hverdagen (<i>Borgers indsats</i>) etc.
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: OK B2: OK B3: OK
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag som argumentation for bevilling af valgt plejepakke? - <i>Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.</i>	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: OK B2: OK (gemt på et forkert forløb, men mindre væsentligt) B3: OK
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	
TILSYN DOKUMENTATION	Dokumentationen fremstår overordnet med en god faglig standard, har kun nogle få mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. <i>Generelle oplysninger:</i> fint udfyldt på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme og på nogle borgere også relateret til aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium). Fortsæt gerne med denne positive udvikling – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger , hvor alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. Funktionsevnetilstande overordnet fint udfyldt efter guides og retningslinjer, kun få kriterier ikke opfyldt, jfr. FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune		

Beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande er generelt 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.

Tilsyn anbefaler:

- Opmærksomhed på Funktionsevnetilstande: at hvis ikke *Færden i forskellige omgivelser* eller *Forflytte sig* er udfyldt, kommer de ikke med i Indlæggelsesrapport. (Mobilitet)
- Opmærksomhed på Helbredstilstande: Nogle få tilstande er ikke helt udfyldt efter retningslinjerne, og er noget kortfattede/"rutineprægede" i de forskellige felter, hvor der står det samme (gentagelser) i flere felter.
- At døgnrytmeplaner/handlingsanvisninger beskrives så enhver afløser kan gå ind og pleje borger i alle tre vagttag, dvs. handlingsanvisninger indeholder handlevejledende beskrivelser på *aktuelle* servicelovsindsatser i forhold til, hvad beboeren selv gør, og hvordan medarbejderen skal hjælpe og støtte. Inaktivere gamle eller irrelevante handlingsanvisninger.
- At medarbejderne reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, og skrive dem ind i døgnrytmeplan/handlingsanvisning, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt (*Borgers indsats*)

Et lille eksempel kunne være at beskrive, hvordan borger (hvis det er muligt) kan vedligeholde sine færdigheder i hverdagen, ved f.eks. "motiveres til at rejse sig og sætte sig 5 gange formiddag og 5 gange eftermiddag" og lignende små hverdags aktiviteter, som kan vedligeholde borgers færdigheder.

Tilsynet er fuldt opmærksomme på, at de fleste borgere på centret er demente, men det er stadig vigtigt at vedligeholde sine fysiske færdigheder 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. - hvordan borgere støttes i selv at udføre hverdagsaktiviteter, såsom at vande blomster, støve af, dække bord eller lignende.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes det sikres, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for.
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 de observerede måltider under besøg i høj grad foregår med inddragelse af principper for det gode måltid og for målgruppen på plejecentret.
Medarbejdere <i>Udvikling/vedligehold af borgers færdigheder</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - hvad der skal til, for at borger motiveres og støttes til at klare så meget som muligt selv, så længe som muligt. - hvordan mål fastsættes i samarbejde med borger, med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdet med vedligehold af især psykiske færdigheder, da det overvejende er demente borgere. Vedligehold af fysiske færdigheder er ikke lige så meget i fokus, da det andet fylder mest.
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	
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	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

<i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</i>	af assistent/sygeplejerske/læge/ demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.		
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	En medarbejder oplever et øget ansvar og opgavemængde i forhold til at oplære og samarbejde med ufaglærte medarbejdere, bl.a. i forhold til at have overblik og sikre sig, at afløserne henvender sig, hvis de er i tvivl om opgaverne eller ikke har kompetencerne til at udføre dem. Men oplyser samtidig, at afdelingen har haft virkelig gode og kompetente ufaglærte ind imellem. En medarbejder savner lidt mere undervisning eller kursus i demens relaterede 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/døgnyrmeplan 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	Medarbejdere kan fint redegøre for dokumentations-praksis, mangler kun lidt for at det kan ses tydeligt i journalerne ift indsatsmål og handlingsanvisninger/døgnyrmeplaner. Tilsynet anbefaler , at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentationen fastholdes, og at alle medarbejderne følger gældende praksis for dokumentation.
Medarbejdere <i>Arbejds miljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	Medarbejdere beskriver et generelt godt arbejdsmiljø. Det kan ind imellem være præget af personalemangel ved sygemeldinger, og der kan være perioder med psykisk belastning ved meget udadreagerende borgere. "Det dræner mig". Medarbejdere oplever, at ledelsen er gode til at "samle op", og kollegerne er gode til at bakke hinanden op ved knappe ressourcer. En medarbejder roser ledelsen meget, da hun har oplevet stor opbakning og forståelse i forbindelse med længerevarende sygemelding. En anden medarbejder savner ledelsens opbakning ved lav bemanning pga sygemeldinger. Roser også ledelsen for synlighed om morgenen.	

	Medarbejdere kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, hvor det dokumenteres, og hvordan det følges op.	En medarbejder savner fælles personalemøder for hele plejecentret, det er meget afdelingsopdelt. Ved forflytninger er medarbejderne meget opmærksomme på at anvende de rigtige forflytningshjælpemidler og være 2 hvis nødvendigt. Ved udadreagerende borgere tages det op i personalegruppen, hvordan de skal håndteres.
--	--	---

Lederteam	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere og den løbende kompetenceudvikling. Lederteam kan redegøre for, hvorledes den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne Beskrivelsen anskueliggør, at medarbejderes faglige kompetencer svarer til opgaverne.	Både lederteam og medarbejdere vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette kompetencer til at løse kerneopgaven hos borgerne, og ledelse har løbende fokus på at opkvalificere medarbejdernes kompetencer, hvis de mangler. Både medarbejdere og leder beskriver introduktionsprogram. Introduktion af ny medarbejder afhænger lidt af medarbejderens medbragte viden og kompetencer inden for faget, og introduktionsforløbet afstemmes efter dette. Lederteam fortæller, at der har været løbende opfølgning på Nexus-undervisning gennem det seneste år, kaldet Nexus "stjernestunder", især fordi der er løbende udskiftning af medarbejdere og hvor faste medarbejdere også kan deltage ved behov. De indførte daglige morgen triage møder for udegruppen fungerer fint og har højnet medarbejdernes deltagelse og ansvarsfølelse over for deres "egne" borgere. Planen er at indføre triage-møder inde også, men med lidt anderledes kriterier for triage status, da plejecentret primært har demente borgere. Der er ikke struktureret planlagt undervisning for faste medarbejdere, men mere ad hoc. Der er undervisning for elever ugentligt.
Lederteam	Leder kan redegøre for, hvordan han/hun holder sig opdateret om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarden indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Leder kan redegøre for, hvordan der følges op på at medarbejderne dokumenterer efter gældende vejledninger.	Lederteam beskriver periodevis udfordringer med at rekruttere nye medarbejdere. Det er sværest at rekruttere sygeplejersker. Ledelsen redegør for, at hvis der er mangel på personale, så er der områder, som må nedprioriteres, som oftest rengøring eller anden praktisk hjælp. Medarbejdere på centret er iflg ledelsen meget fleksible og træder til på andre afdelinger ved sygefravær.

	Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☒ Ikke relevant	
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: • Triage møder inde • Udvikling og udarbejdelse af kompetenceprofiler • Overholde økonomi • Nexus dokumentation	

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.