**TILSYNSRAPPORT**

**Vordingborg Kommune**

**Afdeling for Pleje og Omsorg**

**2019**

**Distrikt: Skovbo**

**Fakta om tilsynet**

|  |
| --- |
| Virksomhedens navn og adr. |
| Plejecenter Skovbo, Gl. Vordingborgvej 43, 4772 Langebæk |
| Ledelse |
| Distriktsleder Margit Skov og ass. distriktsleder Mette Moreiras |
| Dato og tidspunkt for tilsyn |
| 18. juni kl. 7.00 – 15.00 og d. 19. juni kl. 14.00 – 22.00 |
| Datagrundlag og metodik |
| Data er indsamlet via* **Dokumentation:** 3 antal pleje- og omsorgsjournaler.
* **Samtale:** 3 borgere, som helt eller delvis kan medvirke til samtale. De er informeret om formålet med tilsynet og har givet tilsagn om at blive besøgt. Desuden samtale med 1 leder og 4 medarbejder.

**Observation:** Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, måltider o.a. |
| Tilsynsførende  |
| Fagspecialist Charlotte Nielsen, samt ved journalgennemgang visitator Helle Rasmussen |

**Oversigt over de enkelte temaer**

Temaerne vurderes i forhold til om kvaliteten er tilfredsstillende ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Målene er belyst gennem interview, observationer og dokumentation og det er undersøgt, om der sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

|  |
| --- |
|  Vurdering  |
| **Tema 1** | Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende |  |
| **Tema 2** | Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende |  |
| **Tema 3** | Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende |  |
| **Tema 4**  | Hjælpen til vedligeholde funktionsevne er tilfredsstillende |  |
| **Tema 5** | De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv |  |
| **Tema 6** | Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen lever op til det vedtagne |  |
| **Tema 7** | Andet bl.a. medicinhåndtering |  |

***Resultater og vurdering af de enkelte temaer***

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som kan belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser. I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt er beskrevet særlige positive eller negative fund, som kan have værdi i det videre arbejde.

Vurderingen er markeret med farve:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Helt opfyldt |
|  | I betydelig grad opfyldt |
|  | I nogen grad opfyldt |
|  | Ikke opfyldt |

**Tilsynets opsummering af styrker og udfordringer**

Nedenstående skema angives begrundelsen for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynsførende har vurderet er til stede på plejecentret. For det andet beskrives forbedringsområder med tilhørende anbefalinger i tilfælde af, at praksis på plejecentret ikke er fundet i overensstemmelse med lovgivningens krav, Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

|  |
| --- |
| Styrker |
| * Medarbejderne har det godt med hinanden.
 |
| Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger |
| * Fokus på medarbejderens manglende faglige kunnen. Specielt omkring borgere med senhjerneskade, er der stor manglende forståelse for denne borgergruppes kognitive formåen og måder at reagere på. Dette bidrager ikke til en positiv udvikling for den enkelte borger rehabiliteringsforløb.
* Fokus på medarbejdernes manglende evner til at kunne håndtere de udadreagerende beboer, hvor de ses meget alene og en tydelige holdning i medarbejder gruppen om at de er besværlige.
* Fokus på at pårørende skal opfattes som samarbejdspartner og ikke kun til besvær.

Ud fra de to ovenstående er der et stort behov for en fælles uddannelse af medarbejderne, således at alle bliver klædt på til at håndtere netop denne målgruppe af borgere og deres pårørende.* Der mangler fokus på beboernes ernæringstilstand og indtag af ernæring.
* Faglig fokus på at sikre beboer som har brug for hjælp til bla. at spise, får det.
* Meget sparsom dokumentation – der ses næsten igen.
* Mere synlige for beboerne, således at de ikke kun ser medarbejderen i plejesituationen.
 |

**Tema 1 Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende**

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **1.1** | Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Oplever du, at du bliver inddraget i at klare flest mulige dagligdags aktiviteter selv, fx vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende, i det omfang du ønsker det?Hvor tilfreds er du med medarbejdernes støtte til, at du er så selvhjulpen som muligt i forhold til den praktiske hjælp?Oplever du, at hjælpemidlerne er tilpasset dit behov og fungerer? (Til borgere medvelfærdsteknologiske løsninger). |  |  |
| **1.2** | Medarbejdere redegør for den faglige indsats hos borgerne, og kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.Medarbejdere kan komme med eksempler på, hvorledes hjælpen ydes under hensyntagen til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet.Medarbejderne kan give eksempler på borgere, som støttes i hverdagsaktiviteter såsom vande blomster, lægge tøj sammen, støve af, dække bord og lignende.Medarbejdere kan give eksempler på borgere med velfærdsteknologiske hjælpemidler. |  | **Der er meget ringe forståelse for borger med hjerneskade og deres adfærd.** **Pårørende ses ikke som en ressource og samarbejdspartner af medarbejderne**  |
| **1.3** | Boligen fremtræder ryddelig og rengjort.Personlige hjælpemidler fremtræder rene. |  |  |
| **1.4** | Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for praktisk hjælp og hvorledes støtten gives individuelt ud fra den enkelte borgers livsstil og ønsker.I omsorgsjournalen er borgers mål for praktisk hjælp dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret. |  | **Meget sparsomt med dokumentation. Der bruges ikke tid på det.** |

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

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **2.1** | Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Får du den hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen?Får du støtte, så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig?Hvor tilfreds er du med hjælpen til af- og påklædning, hjælpen til at blive vasket, komme på toilettet?Synes du, at der bliver taget hensyn til dine personlige ønsker og behov? |  | **Enkelte borgerne, syntes ikke medarbejderne er så synlige og de skal ringe længe før der kommer nogen. Det gælder både i aften og dagvagt.** |
| **2.2** | Medarbejdere kan beskrive, hvorledes mål fastsættes i samarbejde med borger med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer.Medarbejderne kan give eksempler på, hvorledes borgere støttes i at varetage så meget som muligt af egen personlige pleje. |  | **Der er ikke fokus på borgers behov. Borgere som har særlig behov og er lidt udadreagerende – de oplever medarbejderne er svære at samarbejde med og dermed er de mere overladt til sig selv på deres stuer.** |
| **2.3** | Borgerne fremtræder velplejet. Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejnisk principper overholdes |  | **Jeg varetager selv plejen af 3 borger. Der mangler bl.a. håndsprit på badeværelserne** |
| **2.4** | Omsorgsjournalen indeholder lettilgængelige, opdaterede og handleanvisende oplysninger om borgers behov for personlig hjælp og pleje. Det er beskrevet, hvorledes støtten gives som hjælp til selvhjælp.I omsorgsjournalen er borgers mål for hjælp til personlig pleje dokumenteret. Evaluering og løbende opfølgning af indsatser er dokumenteret. |  | **Der er meget sparsomt dokumenteret** |

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

**Samlet resultat:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **3.1** | Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Hvad synes du om maden her – morgenmad, frokost, aftensmad?Kommer du med forslag til maden på plejecentret?Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne?Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv.?Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen? |  |  |
| **3.2** | Medarbejderes beskrivelse af arbejdsgangene omfatter hensyn til den enkelte borgers ernæringsbehov.Arbejdsgangene fremmer, at den enkelte borger opnår en positiv oplevelse af måltidet. |  | **Medarbejderne i aftenvagt, har ingen forståelse for vigtigheden i at borgerne får den korrekte ernæring eller at der er borgere som evt. skal hjælpes med måltiderne.** |
| **3.3** | Der foreligger menuplan, som er tilgængelig for borgere og pårørende.Arbejdsgange sikrer, at der serveres varm mad og tilpasset kost efter den enkelte borgers ernæringsbehov. |  | **Det er ikke til at se nogen steder, om f.eks. borger har diabetes osv.** |
| **3.4** | Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær. |  | **Medarbejderne i dagvagt sætter sig ned v. borgerne mens de spiser. I aftenvagten står man op og kigger på borgerne. Der tilbydes ikke hjælp til borger, som tydeligvis endnu ikke har fået noget mad på tallerken.**  |
| **3.5** | Borger tilbydes regelmæssig vejning. Ved behov tilbydes ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats igangsættes og evalueres. |  | **Der vejes ikke fast 1. gang om mdr.**  |
| **3.6** | Borger er tryksårsvurderet. |  | **Der er borger, hvor der ses trykmærke bagpå – men borger er ikke tryksårsvurderet.** |
| **3.7** | Af omsorgsjournalen fremgår det, når en borger har behov for særlig kost.Oplysningerne er lettilgængelige for det personale, der serverer maden. |  |  |

**Tema 4 Hjælpen til vedligehold af funktionsevne er tilfredsstillende**

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **4.1** | Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/meningsfuldt?Er der mulighed for at lave de ting, der betyder noget?Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?Bliver der lyttet, hvis du kommer du med ønsker eller forslag til aktiviteter eller andet på plejecentret?Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?Får du dækket dit behov for at være sammen med andre?Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, når de hjælper dig?Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter, der tilbydes på stedet? |  | **Nogle af borgerne syntes ikke der foregår noget på centret. Men de har ikke nogen forslag til, hvad de kunne ønske sig.**  |
| **4.2** | Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder hvilke hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger, borger har brug for. |  | **Medarbejderne har svært ved at sætte sig ind i borgerens sygdom og den adfærd som denne medfører.** |
| **4.3** | Der foreligger aktivitetsplan, som er lettilgængelig for borgere og pårørende.Medarbejdere og ledere beskriver arbejdsgange, som understøtter, at den enkelte borgers potentiale og ønsker er kendt af medarbejdere og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær.Frivillige, organisationer og andre inddrages for at understøtte etablering af tilbud. |  | **Enkelte borgere kommer til træning** |
| **4.4** | Af omsorgsjournalen fremgår borgers potentiale og eventuelle eget mål for funktionsevne. Ændringer i borgers fysiske og/eller psykiske funktionsevne samt opfølgning her på fremgår af dokumentationen. |  |  |
| **4.5** | Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borger ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt. |  |  |

**Tema 5 De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv**

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **5.1** | Interviewede borgere svarer overvejende positivt på nedenstående spørgsmål:Hvor tilfreds er du med jeres fælles lokaler/de steder, hvor I alle er samlet? |  | **Nogle af borgerne syntes de mangler en hyggelig dagligstue.** |
| **5.2** | Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. |  |  |
| **5.3** | På fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig |  |  |
| **5.4** | Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. Rammerne er trygge for beboerne. |  |  |

**Tema 6 Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen**

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **6.1** | Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Synes du, at den hjælp, du får er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper dig?Oplever du, at personalet, du er i kontakt med kender dig og din historie?Oplever du, at fagpersoner, der skal hjælpe dig (assistenter, hjælpere, sygeplejersker, terapeuter, frivillige mm) arbejder sammen om din pleje og hverdagsaktiviteter?Hvis der er samarbejde mellem medarbejderne og dine pårørende, sker det så på den måde du ønsker? Er personalet generelt venlige/søde og omsorgsfulde?Synes du at personalet udviser respekt for dig?Hvor tilfreds er du samlet set med at bo her? |  | **Nogle af borgerne giver udtryk for at, de ikke er alle medarbejderne som de er lige glade for. Men de fleste er søde og rare.** |
| **6.2** | Medarbejdere kender arbejdsgangene for at formidle viden videre, når borgers tilstand ændrer sig, og der opstår behov for faglig vurdering af assistent/demenskoordinator/sygeplejerske/læge eller andre fagpersoner.Medarbejdere giver udtryk for respekt, nærvær og indlevelse i borgeres situation og livshistorie. |  |  |
| **6.3** | Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvorledes den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne. |  | **Men der er et stort arbejde foran, for at få udviklet det faglige hos alle medarbejdere.** |
| **6.4** | Omsorgsjournalen er opdateret. Såvel funktionstilstande, som helbredstilstande er beskrevet og opdateret. Der foreligger relevante fagligmål, hvor der ses relevante evalueringer. |  | **Der dokumenters næsten ikke og når det sker er det mest i notater. Der er faglige mål, men det benyttes ikke så meget.** |
| **6.5** | Omsorgsjournalen opdateres systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte, så ydelserne passer. Relevante oplysninger fra eksempelvis terapeuter er lettilgængelige for assistenter og hjælpereOmsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det. |  |  |

**Andre observationer:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Målepunkter** | **Vurdering** | **Evt. uddybende beskrivelse** |
| **7.1** | Håndtering af medicindosering og medicinadministration foregår efter gældende vejledninger omkring korrekt medicinhåndtering. |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |