**TILSYNSRAPPORT**

**Vordingborg Kommune**

**Afdeling for Pleje og Omsorg**

**2019**

**Distrikt: Solhøj**

**Fakta om tilsynet**

|  |
| --- |
| Virksomhedens navn og adr. |
| Distrikt Solhøj, Ørslevvej |
| Ledelse |
| Distriktsleder Margith Skov og ass. distriktsleder Margrethe Jørgensen |
| Dato og tidspunkt for tilsyn |
| 10/9 2019 kl. 7 – 14.30 |
| 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 2 medarbejder. * **Observation:** Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, måltider o.a |
| Tilsynsførende |
| Fagspecialist Charlotte Nielsen, v. journalgennemgang deltog 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 |
| * Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og glade for at de kommer hos dem. * Medarbejderne havde en professionel om empatisk tilgang til borgerne og de pårørende. * Der var en respektfuld dialog mellem borgerne og medarbejderne, med tydelig kendskab til borgerens ønsker og vaner. |
| Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger |
| * Fokus på dokumentation, da denne er meget mangelfuld. Der bliver ikke konsekvent dokumenteret og derfor ses dokumentation som ikke er opdateret og evalueret. * Fokus på Bradenscore hos borgere som er immobile for at forebygge tryksår. |

**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 med  velfærdsteknologiske 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. |  | **Medarbejderne var positive og havde en god dialog med borgerne på en meget respektfuld måde. De var fagligt velfunderet og meget empatiske over for såvel borgere, som pårørende.** |
| **1.3** | Boligen fremtræder ryddelig og rengjort.  Personlige hjælpemidler fremtræder rene. |  | **Den ene bolig bar tydelig præg af at borger ikke selv kunne rydde op. Men det var også en accept af at borger ønskede at bo på denne måde.**  **Hjælpemidler blev sprittet af efter brug.** |
| **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 mangelfuld. Det er ikke vurderet tilstande på SEL hos alle borgerne. Meget sparsom dokumentation** |

**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? |  | **Borger var meget tilfreds med den pleje de modtog fra medarbejderne. De havde en god dialog. Borgerne havde medbestemmelse til hvilken hjælp de skulle have den dag.**  **Der var de hjælpemidler, der var behov for i hjemmet hos borgerne hvor der var behov for dette.**  **Badeforhold var problematisk i 1 af hjemmene pga. skillevæg. Boligselskabet ville ikke fjerne den.** |
| **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. |  | **De var hensynsfulde overfor borgernes behov denne dag og fleksible. F.eks. en borger ønskede ikke bad og det blev accepteret af medarbejderen, efter en dialog omkring det.**  **Borgerne blev opfordret til selv at gøre de ting som de magtede i plejen for at vedligeholde borgers færdigheder.** |
| **2.3** | Borgerne fremtræder velplejet. Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejnisk principper overholdes |  | **Der benyttes de relevante værnemidler i plejen. Også hos borger med smitsomsygdom.** |
| **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. |  | **Ikke alle tilstandsområder er vurderet på SUL. Der mangler faglige mål, til trods for mange ydelser på SUL.** |

**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 (hvis den kommer fra Vordingborg Madservice) frokost, aftensmad?  Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen? |  | **Kun den ene borger fik mad fra Madservice og var tilfreds. De øvrige laver de enten selv mad eller ægtefælle gør det.** |
| **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. |  | **Kun en af borgerne skulle have hjælp til maden fra plejen. Øvrige klarede det selv, eller med hjælp fra ægtefælle.** |
| **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. |  |  |
| **3.4** | Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, og ryddelighed. |  | **Hos den borger hvor der bl.a. blev serveret morgenmad, var det meget rodet. Men borgeren ønskede at bo på denne måde, så det kunne være svært at gøre det ryddeligt.** |
| **3.5** | Borger tilbydes regelmæssig vejning. Ved behov tilbydes ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats igangsættes og evalueres. |  | **Ikke alle borgere er det muligt at veje pga. de sidder i kørestol og ikke kommer i f.eks. aktivitetscenter hvor de kunne blive vejet i skolen. Men de ser velnæret ud.** |
| **3.6** | Borger er tryksårsvurderet. |  | **Der ses ikke en bradenscore på to borger, som er tryksårstruet i forhold til deres funktionsniveau.** |
| **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?  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? |  | **Den ene borger ville gerne nogle flere ting, men kommer ud så meget som det kan lade sig gør. Lidt svært at vende sig til sin nye livssituation.** |
| **4.2** | Medarbejdere kender borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, herunder hvilke hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger, borger har brug for. |  |  |
| **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. |  | **Der var ikke frivillige inddraget i de besøgte borgerer.** |
| **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. |  | **Der er meget sparsomt dokumentation.** |
| **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. |  | **Der ses ikke at der arbejdes med aktivering af borgerne i forbindelse med plejeopgaver.** |

**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 bor hvor du gør? |  |  |
| **5.2** | Boligen fremtræder ryddelige og rengjorte. |  | **Kun en bolig var ikke ryddelig. Men ren som man kan forvente.** |
| **5.3** | Kommunikationen og samvær mellem borgere og medarbejdere foregår respektfuldt og værdigt |  |  |
| **5.4** | Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. |  | **Muligheden var der, men ikke alle havde et behov for det.** |

**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? |  | **”Der er altid nogle medarbejdere som man svinger bedre med end andre. 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.  Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere og den løbende kompetenceudvikling.  Beskrivelsen anskueliggør, at medarbejderes faglige kompetencer svarer til opgaverne. |  | **Det er en udfordring at sikre medarbejdere med de rette kompetencer. Det er svært at finde tid til den løbende kompetenceudvikling, samt at sikre medarbejderne så fortsætter med det som de har lært, når der er mangel på medarbejdere.** |
| **6.4** | Omsorgsjournalen er opdateret. Såvel funktionstilstande, som helbredstilstande er beskrevet og opdateret. Der foreligger relevante fagligmål, hvor der ses relevante evalueringer. |  | **Se punkt 2.4** |
| **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 hjælpere  Omsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det. |  | **Meget sparsom dokumentation, hvor noget er flere mdr. gammelt.** |

**Andre observationer:**

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