**TILSYNSRAPPORT**

**Vordingborg Kommune**

**Afdeling for Pleje og Omsorg**

**2019**

**Distrikt: Ulvsund ude**

**Fakta om tilsynet**

|  |
| --- |
| Virksomhedens navn og adr. |
| Distrikt Ulvsund, Kornvej 40, 4780 Stege |
| Ledelse |
| Distriktsleder Susanne Winther og ass. distriktsleder Tine Kølle |
| Dato og tidspunkt for tilsyn |
| 6. november 2019 kl. 7 - 13 |
| Datagrundlag og metodik |
| Data er indsamlet via   * **Dokumentation:** 3 antal pleje- og omsorgsjournaler. * **Besøg :** 6 borgere, som helt eller delvis kan medvirke til interview. De er informeret om formålet med tilsynet og har givet tilsagn om at blive besøgt. Desuden har tilsynet talt med 1 leder, 3 medarbejdere. * **Observation:** Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, 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 |
| * Borgerne er tilfredse med den hjælpe de får og de medarbejder som kommer i hjemmet. * Medarbejderne har en respektfuld og værdig dialog med borgerne. |
| Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger |
| * Fokus på korrekt opvarmning af mad, samt anretningens betydning for måltidsoplevelsen. * Fokus på ernæring, men der dokumenters ikke en handleplan omkring aftaler. * Fokus på dokumentationen. Der dokumenteres i FSII notater, til trods for at borger er kommet på FSIII. * Fokus på konsekvent tryksårsvurdering hos borgere, som er i risikogruppe. |

**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. |  |  |
| **1.3** | Boligen fremtræder ryddelig og rengjort.  Personlige hjælpemidler fremtræder rene. |  | **Så godt som det kan lade sig gøre i forholdt til borgers ønsker for ryddelighed.** |
| **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. |  | **Der mangler tilstandsområder og der dok. fortsat i FSII hos de borger hvor FSII ikke er lukket.**  **Der følges ikke op kontinuerligt** |

**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? |  |  |
| **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. |  |  |
| **2.3** | Borgerne fremtræder velplejet. Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejnisk principper overholdes |  | **Så velplejede som borger ønsker det.**  **Medarbejder skal huske at tage fleecetrøje af i forbindelse med servering af morgenmad – det muliggøre ikke håndhygiejne. Samt der ses private store tørklæder om halsen af flere medarbejder.** |
| **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 ses manglende vurdering af tilstandsområder både på SEL og SUL i flere af borgerjournalerne. Der følges ikke konsekvent op på observationer. Værdier dok. i SUL og ikke i observationer** |

**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? |  | **Kartoflerne er for seje efter de er blevet varmet i mikrobølgeovn ellers tilfredshed** |
| **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. |  | **Men måltiderne kunne godt være mere velanrettet frem for at spise i det opvarmede plastikemballage fra køkkenet, hos de enkelte borger.** |
| **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. |  | **Obs på de forskellige kost former, således at borger måske med lille port. opnår den fornødne dagskost** |
| **3.4** | Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, og ryddelighed. |  | **Der forsøges i hjemmene at gøre plads til måltiderne, men nogle af borgerne bor så det er meget svært. Det foregår meget på borgernes præmisser.** |
| **3.5** | Borger tilbydes regelmæssig vejning. Ved behov tilbydes ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats igangsættes og evalueres. |  | **Borger bliver vejet og der bliver målt værdier v. et af besøgende. Men hos anden borger, som også er tryktruet ses ikke dokumentation omkring vægt** |
| **3.6** | Borger er tryksårsvurderet. |  | **Ja, to af borgerne, men der ses ikke en bradenscore hos nogle af dem.** |
| **3.7** | Af omsorgsjournalen fremgår det, når en borger har behov for særlig kost.  Oplysningerne er lettilgængelige for det personale, der serverer maden. |  | **Der fremstå at borger skal tilbydes lækkerier, men ikke en plan for hvor meget og hvornår.** |

**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? |  |  |
| **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** | 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. |  | **Mange af borgerne har det fint med at være i eget hjem og efterlyser ikke aktiviteter** |
| **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. |  | **Ikke borgers egne mål. Ikke alle tilstandsområder er vurderet på SEL og SUL i alle borger journaler.**  **Der ses beskrivelse af ændring, men ikke hvilke handlinger som sættes i værk.** |
| **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 at bo i din bolig og er den som du gerne vil have den? |  | **Borgerne er alle glade for at bo, der hvor de bor.** |
| **5.2** | Boligen fremtræder ryddelige og rengjorte. |  | **Som boligen nu kan fremstå, udfra både bolig og borgers ønsker.** |
| **5.3** | Kommunikationen og samvær mellem borgere og medarbejdere foregår respektfuldt og værdigt |  | **Meget respektfuld kommunikation med borgerne** |
| **5.4** | Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. |  |  |

**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? |  |  |
| **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. |  |  |
| **6.4** | Omsorgsjournalen er opdateret. Såvel funktionstilstande, som helbredstilstande er beskrevet og opdateret. Der foreligger relevante fagligmål, hvor der ses relevante evalueringer. |  | **Ikke alle funktion og helbredstilstande er beskrevet og opdateret. Der foreligger relevante faglige mål, men alle er ikke målbare.** |
| **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. |  |  |

**Andre observationer:**

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