**TILSYNSRAPPORT**

**Vordingborg Kommune**

**Afdeling for Pleje og Omsorg**

**2019**

**Distrikt: Aggerhus**

**Fakta om tilsynet**

|  |
| --- |
| Virksomhedens navn og adr. |
| Plejecenter Aggerhus, Parkvej 1, Bårse |
| Ledelse |
| Distriktsleder Helle Hansen, Ass. distriktsleder Vivi Weinell og Ass. distriktsleder Ditte Kaarde |
| Dato og tidspunkt for tilsyn |
| 14. oktober 2019 kl. 7 - 13 |
| 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 3 medarbejder. * **Observation:** Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, måltider o.a. |
| Tilsynsførende |
| Fagspecialist Charlotte Nielsen, ved efterfølgende 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 |
| * Beboerne er generelt tilfredse med at bor på Aggerhus. * Glade for medarbejderne * Beboerne er tilfredse med maden. * Lille plejecenter, hvor der sker forskellige aktiviteter. Beboerne oplevere dog ikke der er nok, men det ses ved tilsynet at de var svære at få overtalt til at deltage. |
| Forbedringsområder, opmærksomhedspunkter og anbefalinger |
| * Dokumentation skal være et fokus område. Det er meget mangelfuldt og ikke opdateret eller evalueret. * Der bliver ikke dokumenteret handleplan v. f.eks. vægttab eller ustabile blodsukker. * Borger hvor det ville være relevant, er ikke tryksårsscoret. * Spisesituationen i cafeen om morgen bør vurderes. |

**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. |  | **Der var enkelte steder, hvor boligen ikke fremtræder rengjort. Men det var formentlig også beboeren i boligen, som var medvirkende til dette** |
| **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 er meget mangelfuldt** |

**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. |  | **Der var ikke fokus på målsætning, men der arbejdes med den enkelte borgers ressourcer** |
| **2.3** | Borgerne fremtræder velplejet. Hvis tilsynsførende overværer plejen, beskrives eventuelle relevante data. De hygiejnisk principper overholdes |  | **Der anvendes værnemidler. Men der bør være fokus på hvornår der må anvendes fleecejakker.** |
| **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 ikke en systematisk dokumentation i journalerne. Bla. omkring vægt og blodsukkermålinger, tiltrods for vægttab og ustabilt blodsukker. Ingen ernæringsindsats.** |

**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? |  | **Alle beboer som jeg talte med var meget tilfreds med maden. Den smager dejligt. Men de kunne godt tænke sig, at kunne vælge lidt eller have lidt medbestemmelse ind i mellem.** |
| **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. |  | **Der bør være fokus på at der kan tilbydes forskellige kostformer og diæter, hvis borgerne har ernæring problematikker.**  **Det fremstår lidt samlebåndsagtigt, at bakker med f.eks. øllebrød bliver øset op fra morgen af og borgeren først kommer senere.** |
| **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. |  | **Se ovenstående** |
| **3.4** | Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse og understøttelse af samvær. |  | **Det er en lidt kedelig dagligstue, der mangler noget hygge og samvær. Borgerne sidder meget alene og de fleste sidder og sover efter de har spist.** |
| **3.5** | Borger tilbydes regelmæssig vejning. Ved behov tilbydes ernæringsvurdering og relevant ernæringsindsats igangsættes og evalueres. |  | **Borgerne vejes ikke efter gældende retningslinje. Der ses bla. vægttab på 1 kg. hvor der ikke er beskrevet en handleplan** |
| **3.6** | Borger er tryksårsvurderet. |  | **Ikke vurderet hvor det er relevant** |
| **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 beboerne syntes ikke der sker så meget. Men de har så heller ikke lyst til at deltage i arrangementer. F.eks. tøjsalg på tilsyns dagen, kunne ikke få dem til at komme med for at kigge.** |
| **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. |  |  |
| **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. |  | **Meget sparsom og sporadisk 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. |  |  |

**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? |  | **Enkelte syntes at fællesrummet var kedeligt** |
| **5.2** | Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. |  |  |
| **5.3** | På fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig |  | **Der er fin dialog mellem medarbejdere og borger** |
| **5.4** | Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. Rammerne er trygge for beboerne. |  | **Der blev tilbudt gå-tur ved tilsynet.** |

**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? |  |  |
| **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. |  | **Medarbejderne skal huske at benytte specialisterne i kommunen, når de står med problematikker, hvor de har svært ved at hjælpe borgeren. Men det virker ikke altid som om medarbejderne selv er klar over, at de mangler nogle kompetencer.** |
| **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. |  | **Der arbejdes kontinuerligt med udvikling af medarbejder kompetencer og arbejdsgange.** |
| **6.4** | Omsorgsjournalen er opdateret. Såvel funktionstilstande, som helbredstilstande er beskrevet og opdateret. Der foreligger relevante fagligmål, hvor der ses relevante evalueringer. |  | **Der er ikke relevante evalueringer. Dokumentation meget sparsomt.** |
| **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 medicinadminstration foregår efter gældende vejledninger omkring korrekt medicinhåndtering. |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |