



Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg Uanmeldt tilsyn 2023

Plejecenter Aggerhus



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 kvalitetsstandarder • 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 Visitationenheden, 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 Aggerhus, Parkvej 1, 4720 Præstø Antal boliger: 27 plejeboliger + 1 bolig til midlertidigt ophold
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder Ditte-Maria Edelgaard Kaarde og assisterende distriktsleder Nana Hjort
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
26. oktober 2023 kl. 9.15-12.30. 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 og interview: 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: Interview af plejecentrets lederteam, samt gruppeinterview med 6 medarbejdere. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejderes adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitor Helle Rasmussen og visitor Michael Fiksdal Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering

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

Tilsynet vurderer, at Aggerhus Plejecenter overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Aggerhus plejecenter er i positiv udvikling med engagerede medarbejdere og forholdsvist nyt lederteam, som gerne vil styrke trivsel for både medarbejdere og beboere.

De adspurgte borgere ved tilsynet udtrykker generelt tilfredshed med livet på Aggerhus, de oplever kontinuitet og tryghed, samt høj grad af selvbestemmelse, men alt for lidt aktiviteter. Borgerne tilkendegiver generelt tilfredshed med hjælpen, og tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet.

De adspurgte borgere er ikke tilfredse med den varme mad på centret. Alle tre beskriver den uafhængigt af hinanden som "grå og kedelig", kødet er alt for tørt, grøntsager er udkogte, og der er aldrig den valgmulighed at få råkost eller grøn salat. Smørrebrød og desserterne er dog gode.

Aktivitetscenter er lukket ned og det er et stort savn for borgerne, og kan give bekymring om borgernes muligheder for at vedligeholde færdigheder, forebygge mobilitetsproblemer, samt opretholdelse af social kontakt og samvær til vedligehold af mentalt helbred.

Målopfylde 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 kvalitetsstandarder.

Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, men giver udtryk for, at det ofte "går meget stærkt", personalet har ikke så meget tid til small-talk, hvilket nogle savner, da der er mange hukommelsessvækkede naboer.

Ved tilsyn er der rent og ryddeligt i både besøgte boliger og i fællesarealer. Plejecentrets "udemiljø" under glastaget giver et godt og hyggeligt førstehåndsindtryk, og mulighed for at gå små ture, hvis man kan, og mødes med andre.

Tilsynet vurderer, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde. Ledelsen redegør for de udfordringer, de har ift. sygefravær og hvordan de rokerer rundt på medarbejdere, for at borgerne kan få den basale hjælp ved nogle gange meget knappe ressourcer.

Tilsynet vurderer, at der udover manglende aktivitetscenter på plejecentret, ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad opfylder indikatorer for dokumentation. Der er nogle mangler, som tilsynet har anbefalinger til.

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

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsyn anbefaler, at ledelsen sætter fokus på, hvordan medarbejdere kan motivere og støtte borgere i ønsket om træningsaktiviteter og vedligehold af fysiske færdigheder med de tilstedeværende ressourcer.

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 anbefaler, at døgnrytmeplaner udarbejdes med en ensartet og systematisk opbygning, så planerne bliver overskuelige, og dermed anvendelige i praksis. De kan med fordel udarbejdes efter en skabelon.

Dokumentationen er delvist fyldestgørende beskrevet, men mangler generelt evalueringer og opdateringer, så det er ikke borgers aktuelle funktionsniveau, der træder tydeligt frem.

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.

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

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	B1: Er godt tilfreds. B2: Rengøringen er fin. Personalet udfører et godt stykke arbejde. Der gøres rent hver 14 dag. Borger er godt tilfreds, selv om de ikke kommer ind i alle hjørner. B3: Oplever hjælpen meget tilfredsstillende. De er grundige. Rengøringen er bedre end den, hjemmeplejen lavede derhjemme, inden jeg flyttede hertil.
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?		Alle adspurgte borgere har pårørende, som hjælper
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 observerede hjælpemidler fremtræder rene.
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	

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<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	Klarer sig selv i hverdagen. Får bad x 1 ugentlig. Er meget tilfreds med plejepersonalet. Modtager hjælp til bad. Klarer selv sin daglige personlig pleje. Hjælpes til tøj og hår, da borger har dårlig venstre arm. Håret er blevet klippet kort, da der ikke opleves mulighed for hjælp til hårspænde, dette er borger ked af. Borgere gør de ting, som de selv kan. En enkelt borger oplever at nogle personaler kun gør hvad de skal. De lytter ikke til borgers ønsker og behov.
lagttaget 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.
lagttaget 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	
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	Ingen anmærkninger

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> MAD: Hvordan oplever du maden her – morgenmad, frokost, aftensmad? Oplever du maden 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	De adspurgte borgere er ikke tilfredse med den varme mad på centret. Alle tre beskriver den uafhængigt af hinanden som "grå og kedelig", kødet er alt for tørt, grøntsager er udkogte, og der er aldrig den valgmulighed at få råkost eller grøn salat. Smørrebrød og desserterne er dog gode. "Udseendet på maden er kedelig. Der er altid gulerødder. Maden er smagløs." "Det serveres ofte kogt kød, som er gråt. Der serveres kylling uden skind, og flæsketeg uden svær" "Frokosten er meget fin" "Aftensmåltidet er for udmagret i forhold til smag, udseende, kvalitet. Grøntsager er for udkogte". Der efterlyses råkostsalat. En borger oplever, at den varme mad er under al kritik. Frokosten er dejlig. "Jeg betaler meget for noget mad, som er kedeligt og smagløst"
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? 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	Ingen af de adspurgte borgere får hjælp til anretning. Til gengæld er de med til at hjælpe demente medbeboere ved måltiderne. Adspurgte borgere er tilfredse med deres spisestue, men kunne godt ønske sig lidt mere hyggelig borddækning.
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	Menuplanen er tilgængelig. En borger som blev madet under tilsynsbesøget havde et stort TV kørende lige foran bordet. Kan måske distrahere nogle borgere under måltidet, give for mange sanseindtryk til hukommelses-vækkede borgere. Der opleves lidt mangel på hygge i spisestuen.

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

	Målepunkter/indikatorer	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere Borgere	<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 på 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	<i>Tilsyn vurderer</i> efter observation under tilsyn og interviews af borgere, at medarbejdere i høj grad inddrager borgerne i at vedligeholde deres færdigheder, og borgerne motiveres til at deltage aktivt i daglige aktiviteter omkring personlig pleje m.m. Ingen af de adspurgte borgere har selv tænkt konkrete mål eller er konkret blevet spurgt om det. En borger klarer ofte selv toiletbesøg, men bruger af og til sit nødkald, men oplever det ikke altid velset af personalet. En anden borger fortæller, at hun gør alt muligt selv.
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?		En borger oplever ikke personalet er villige til at hjælpe borger i forhold til at komme op at sidde på motionscykel. Det opleves ikke af borger, at de lytter. Det bliver undskyldt i at "personalet har travlt". Borger har brug for skubbet til at komme ud og i gang. En borger går ture med medbeboer i området.

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	Aktivitetscenter er lukket ned grundet personale mangel. Ingen træningsfaciliteter eller -tilbud i aktivitetscenter udover, hvad frivillige arrangerer. Lige nu tilbyder en frivillig person stolegymnastik, for dem som kan. Borgere som selv kan færdes, kan gå ture uden for centret, men kørestolsbrugere og demente kommer ikke ud.
--	--	---	---

Tema 5: Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.

	Målepunkter/indikatorer	Samlet vurdering	Udsagn og bemærkninger
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	Er glad for at bo på Aggerhus. Er meget glad for sin lejlighed. Bestemmer selv over eget liv og føler sig inddraget Oplever hverdagen god og der er nok indhold. Er god til at aktivere sig selv med strikke opgaver o.lign. lige. Oplever personalet til at være fortravlet. Oplever, at de forlader boligen, inden borger er færdig. Hverdagen opleves fint udfyldt, men oplever selvbestemmelsen en smule begrænset. Borger oplever personalet til at være hurtigt i det røde felt. Aktivitetsområdet er meget nedprioriteret. Der sker intet. Der gudstjeneste, banko x 2 månedligt. "Nej, der er ingen ud af huset arrangementer."
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?	☐ Meget tilfreds ☐ Tilfreds ☐ Hverken eller ☒ Utilfreds ☐ Meget utilfreds	Aktivitetscenter er lukket ned grundet personale mangel. Ingen træningsfaciliteter eller -tilbud i aktivitetscenter udover, hvad frivillige arrangerer. Adspurgte borgere er meget kede af at aktivitetscenter er lukket. Synes der foregår alt for lidt.

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	Aktivitetscenter er lukket. Der er ingen aktiviteter udover hvad Vennekredsen og andre frivillige arrangerer, og det er x 1 om måneden pr arrangement.
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/udsagn
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	Personalet er gode og stor respekt for det enkelte menneske. Personalet lytter til, hvilke ønsker der er. Der er fast kontaktperson, som borger er glad for. Hjælpen opleves forskellig i forhold til, hvem der kommer. Oplever tonen fra personalet forskelligt. Oplever at lederen ofte kalder personale ind til samtale, i forbindelse med at beboerne sidder og spiser. Oplever personalet søde og humoristiske. Men der mangler noget kommunikation. Oplever ikke at personalet interesserer sig for borgers tidligere liv. Oplever i perioder tonen som streng (i forbindelse med en konflikt).
TILSYN IAGTTAGELSER: Kommunikation	I boliger og på fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig Medarbejdere udviser respekt, nærvær og indlevelse i borgernes situation og livshistorie?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

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: udfyldt i mange felter, men ikke opdateret siden nov. 2022. Helbredsoplysninger bør uddybes ift kontroller og aktuel medicin. B2: udfyldt i mange felter, senest opdateret maj 2023. Helbredsoplysninger bør uddybes ift kontroller og aktuel medicin. B3: kun udfyldt på helbredsoplysninger, sparsomt beskrevet i dec.2022. ikke opdateret siden.
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske</i> <i>(oprette og opdatere)</i> <i>Visitation</i> <i>(oprette)</i>	Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive 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: ok B2: tilstande aktive, nogle er opdateret i 2023 B3: nogle tilstande er aktiveret, delvis beskrevet
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør</i> og <i>visitation</i> i <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	B1: de fleste ikke opdateret siden nov. 2022 B2: ikke opdateret efter nov. 2022. B3: OK beskrevet, men nogle tilstande er beskrevet med samme tekst og ikke detaljeret/opdateret for den enkelte tilstand.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring <i>Plejen</i> og <i>sygeplejerske</i> i <i>samarbejde</i>	Fokus: Borgere med ernærings-problematikker 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/døgnyrmeplan på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) Borger tilbydes regelmæssig vægtkontrol (hvis relevant)	☐ 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: <i>Problemer med overvægt</i> er aktiv, der er vægtkontrol sat på, men ingen indsatsmål eller handlingsanvisninger. Vægtkontroller er dokumenteret. B3: OK

Indsatser/plejepakke <i>Visitationen</i>	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	B1: OK B2: Tilstande, døgnrytmeplan og plejepakke passer ikke sammen. B3: OK
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	B1: ingen SEL- eller SUL indsatsmål B2: ingen SEL- eller SUL indsatsmål B3: ingen SEL- eller SUL indsatsmål
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	B1: OK døgnrytmeplan for dag. Ingen aften/nat. Er ikke opdateret siden nov. 2022 B2: OK døgnrytmeplan for dag og nat. Ingen aften. Er ikke opdateret siden nov. 2022 Har 8 SUL-ydelser. 3 SUL-handlingsanvisninger. Den ene omhandler plaster-tjek, men tilstand og ydelse er ikke evalueret/opdateret siden maj 2023. B3: ingen døgnrytmeplan. Har 3 SUL-ydelser. Har 3 handlingsanvisninger for sygepleje, den ene omhandler at lave kaffe og morgenmad, samt opvask.
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. Sidste notat juni 2023 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? Denne indikator er ikke leverandørs ansvar, men visitationens.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ja B2: ja B3: ja

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 er delvist fyldestgørende beskrevet, men mangler generelt evalueringer og opdateringer, så det er ikke borgers aktuelle funktionsniveau, der træder tydeligt frem. Helbredstilstande er generelt beskrevet efter retningslinjer. Funktionsevnetilstande er udfyldt i varierende grad, og flere tilstande mangler opdatering i relation til borgernes aktuelle funktionsniveau. Tilsyn anbefaler: • <i>Generelle oplysninger:</i> mangler generel opdatering og tilsyn anbefaler derudover at helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium) – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger, så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger. • At den detaljerede beskrivelse og udfyldelse af funktionsevnetilstande genopfriskes for alle som opdaterer funktionsevnetilstande, ud fra FSIII Guide for Funktionsevnetilstande Vordingborg Kommune • og at beskrivelser/tilstandsnotat i helbredstilstande beskrives 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. • <i>Ernæring:</i> tilsyn anbefaler, at der udvikles arbejdsgange som sikrer, at der dokumenteres relevant på borgere, som kan have et ernæringsproblem. Både SEL og SUL handlingsanvisninger skal hænge sammen ved ernæringsproblematikker. Handlingsanvisninger er ikke beskrevet med, hvordan borger i øvrigt kan vedligeholde sine færdigheder. (<i>Borgers indsats</i>) • At døgnrytmeplaner beskrives så enhver afløser kan gå ind og pleje/motivere borger til aktiviteter i alle tre vagtlag. • At medarbejderne reflekterer over, om nogle borgere kan have gavn af små indsatsmål i hverdagen, som bliver italesat sammen med borger, og skrives ind i døgnrytmeplanen, for at holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. Det vil sige, borgers indsats skal også beskrives, hvilke aktiviteter borger skal træne/vedligeholde, og ikke bare "hjælpes med"		

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 eller andre hverdags-aktiviteter, såsom at vande blomster, lægge tøj sammen, 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	Kan fint redegøre for arbejdsgange
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	Kan redegøre for arbejdsgange og er vidende om nogle borgers vurdering af den tilbudte mad på centret. Personalet har ved flere tilfælde forsøgt at få halvfabrikata af mad fra Vordingborg Madservice.
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 små mål kan 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	Medarbejdere kan fremkomme med eksempler på, hvordan de forsøger at motivere borger til "hverdagstræning". Men der beskrives tidsmangel. Det opleves også, at borgere er svære at motivere til selvstændige aktiviteter. Medarbejderne kan fortælle, hvordan de arbejder med at fremme-/ vedligeholde borgers egne ressourcer, men arbejder ikke målrettet med at sætte mål sammen med borger. Medarbejdere opleves ved besøget at gå let i forsvarsposition ved samtalen omkring manglende fastsættelse af mål og handlingsanvisninger for at vedligeholde borgernes færdigheder. Medarbejdere fortæller, at det er svært at arrangere aktiviteter, når der efter frokost kun er 2 personaler tilbage.
Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og</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.	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Personalet forsøger at have faste borgere, men det kan ikke altid lade sig gøre. "Når man har faste borgere kender man også borgeren bedre" Medarbejdere fortæller, at det er et stort tab for centret, at de ikke har et aktivitetscenter, som de kan

<i>indflydelse på egen hverdag</i>	- hvordan hjælpen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov og størst mulig fleksibilitet.		få deres borgere ned til, for at skabe lidt indhold i hverdagen for deres demente borgere.
Medarbejdere <i>Opfølgning på borgers tilstande.</i> <i>Tilbagemeldingspligt ved ændringer.</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 af assistent/sygeplejerske/læge/ demenskoordinator/ eller andre fagpersoner. - arbejdsgange ift tilbagemeldings-pligt til visitationen, så hjælpen løbende kan tilpasses aktuelle behov for hjælp.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Personalet beskriver at de godt ved, hvor hvad skal findes, men er klar over der er plads til forbedring, specielt med tilbagemeldinger til visitationen. Tiden er problemet og ting skal læres by doing. Der er ingen nexus-instruktør. Personalet er gode til at skrive observationer. Der skrives mellem vagterne.
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	Der forefindes introduktionsprogram til nye ansatte. Personalet ved hvor de skal hente informationer for ny viden. Der beskrives at google ofte bruges. Der findes ikke længere mapper med informationer. Nogle kunne godt tænke sig mere viden om demens.
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/døgnrytmeplan 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	Generelle oplysninger er de vidende om og er bevidste om, at de ikke får udfyldt nok. Gode til at skrive observationsnotater. Tilsynets vurdering: adspurgte medarbejdere kan fint redegøre for arbejdsgangene i forhold til dokumentation, men det kan ikke ses i dokumentationen ved journal-audit. Medarbejdere oplyser, at de sjældent har tid til at opdatere som retningslinjerne foreskriver og må prioritere plejen hos borgerne højest. Personalet ved hvordan der skal dokumenteres, men de påpeger at der ikke er tid til at dokumentere.

Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	Personalet beskriver et godt sammenhold i personalegruppen. Er gode til at støtte hinanden og hjælpe hinanden. Fysisk arbejdsmiljø oplever de som svingende. Psykisk arbejdsmiljø opleves med god sparring fra kolleger. Der tales ofte i pausen omkring problemer omkring borgere.
--	--------------------------------------	---

Lederteam	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan medarbejdere opdateres om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Inde: Hvordan sikrer I, at borgere på centret støttes i at vedligeholde færdigheder, og at der bliver fulgt op på dem? Hvordan følger ledelsen op på og sikrer, at medarbejderne dokumenterer i omsorgsjournal efter gældende retningslinjer?	Der forefindes introduktions program til medarbejdere. Lederteam informerer medarbejdere om kvalitetsniveau på personalemøder, og specielt når noget ændres i serviceniveau. Ledelsen påpeger, at det nuværende serviceniveau skaber mange udfordringer i forhold til pårørende, som er utilfredse med den hjælp som deres pårørende er bevilget. Ledelsen redegør for, at det er vigtigt at få undervisning, men at det også skal bruges i hverdagen. Ellers er der koordinerende sygeplejerske, praktiserende læge. Der arrangeres ikke struktureret undervisning ellers. Planen for det kommende år er at indføre triagemøder på Aggerhus, for at højne den faglige kvalitet Ledelsen er klar over at døgnrytmeplanerne ikke er helt optimale. Nævner det som fokus-/indsatsområde for det kommende år. Nexus har fyldt meget det seneste år, og gør det stadig. Ledelsen fortæller, at der i øjeblikket mangler en Nexus-instruktør på Aggerhus. Ledelsen fortæller, at de vil forsøge at sætte faste navne på opdatering af faglige tilstande, for at rette op på den faglige dokumentation.
Leder	Kan I skaffe den fornødne kvalificerede arbejdskraft? Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leder kan beskrive arbejdsgangen for at der udarbejdes APV i hjemmene, og hvordan det følges op.	Ledelse beskriver udfordringer med at skaffe kvalificeret personale, men at det tyder på, det er ved at blive bedre. Arbejdsopgaver planlægges og organiseres nærmest dagligt, der er knappe ressourcer, og det planlagte må ofte laves om pga sygefravær eller andet. Ledelsen forsøger at sikre nok dagligt personale, men økonomien skal hele tiden overvåges meget tæt. Ledelsen redegør for, at hvis der er mangel på personale, så er der områder, som må nedprioriteres, som oftest rengøring eller anden praktisk hjælp. Udfordringen er, at

	Kan personalets arbejdstidsplaner hænge sammen i det daglige?	både borgere, pårørende og medarbejdere skal kunne acceptere et nedsat serviceniveau ind imellem og at det kan afstedkomme nogle klager.
Udvikling og indsatsområder det kommende år	Lederteam har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: 2024: Tværfaglighed styrkes. Triage implementering inde på center. Sårtriage – implementering og træning Trivsel og samarbejde vagtlagene imellem – skabe fælles kultur i alle vagtlag Nedbringe sygefravær – fokus på arbejdsmiljøpunkter, som kan have indflydelse på sygefravær. Styrke fagligheden og højne den faglige kvalitet over hele personalegruppen – gribe ind, når fagligheden ikke er som aftalt og få det rettet op. Fortsætte fokus på dokumentation i borgerjournaler.	

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.