

Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Center for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Kommunal leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmeplejen distrikt: Ulvsund

Generelle oplysninger om distrikt og uanmeldt tilsyn

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 Visitationsenheden, 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)
Virksomhed
Distrikt: Ulvsund Hjemmepleje, Kornvej 2, 4780 Stege
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Distriktsleder: Susanne Winther
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsyn
20. september 2023 kl. 7.00 - 12.30. Tilsyn er meldt kl. 7.00 samme morgen, mhp at medarbejdere kan informere og indhente samtykke fra de udvalgte borgere, inden tilsynsførende kommer.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgers omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: 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: Derudover interview af 4 medarbejdere under besøgene hos borgere, samt interview med ledelse af distriktet. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd, fællesarealer, rammer for måltider o.a. • Tilsyn afsluttet med kort tilbagemelding til ledelse om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitor Helle Rasmussen og visitor Charlotte Dietz 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 hjemmeplejen distrikt Ulvsund overordnet opfylder Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at hjemmeplejen Ulvsund generelt har tilfredse borgere og et engageret personale.

Borgerne oplever selvbestemmelse, og at der tages i stor udstrækning hensyn til deres vaner og ønsker. Tilsynet har iagttaget en ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation i hjemmene.

Daglige triage-møder har gjort en positiv forskel, så borgere med opmærksomhedspunkter er i øget fokus, for at undgå forværring og indlæggelser.

Målopfyldelse ved tilsyn:

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandards.

Tilsynet oplever overordnet en tilfredsstillende faglig kvalitet ud fra disse, men

- Tilsynet anbefaler en målrettet indsats omkring rehabiliterende indsatser, hvor den enkelte borger skal motiveres og trænes til at generhverve færdigheder og forbliver aktiv og selvhjulpne så længe som muligt.

Borgerne tilkendegiver overvejende *tilfredshed* med den aftalte hjælp til praktiske opgaver og måltider, og kvaliteten heraf, men at den kan være lidt svingende. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres overvejende med udgangspunkt i borgers ressourcer, men fokus skal skærpes omkring rehabiliterende indsatser.

Tilsynet vurderer, at hjælpen overordnet er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der i Ulvsund hjemmepleje ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer, men har en række anbefalinger, bl.a. omkring dokumentation.

Tilsynet vurderer, at distrikt Ulvsund hjemmepleje opfylder indikatorer for dokumentation i middel grad.

Tilsynet vurderer, at distrikt Ulvsund hjemmepleje i nogen grad overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp. Opmærksomhed skal skærpes på borgere med rehabiliterende indsatser.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på praksisprincipperne ved rehabiliterende indsats, mhp at genopfriske medarbejderne omkring dette, så borgere og medarbejdere sammen motiveres til at sætte mål for rehabiliteringsforløb og begge parter arbejder sammen for at nå dem.

Tilsyn anbefaler tættere samarbejde med rehabiliterende team, så hjælperne ude ved borger ved, hvordan de skal motivere og træne borger til at blive selvhjulpen igen.

Tilsynet anbefaler at medarbejderne især ved borgere med rehabiliterende indsatser taler små realistiske mål med borgerne, "rejse sig/sætte sig 5 gange hver dag" eller lignende små mål i hverdagen, som bliver beskrevet i indsatsmål og i handlingsanvisninger, for at træne eller holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt.

Tilsyn anbefaler, at medarbejderne har fokus på, hvordan de kan motivere og støtte borgerne i dagligdagen til aktiviteter og samvær, når de sidder meget alene.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at det igangværende fokus på dokumentationen fastholdes, herunder at det sikres, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer arbejdsgange for, at alle medarbejderne følger gældende praksis for dokumentation.

Overordnet 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		
Leverandør: Ulvsund hjemmepleje		
	Emner	Vurdering tilfreds
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp	I høj grad
Tema 2	Kvaliteten af pleje og omsorg	I meget høj grad
Tema 3	Kvaliteten af madservice (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
	Kvaliteten af hjælp ved måltider (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I meget høj grad
Tema 4	Borger medinddrages i aktiviteter mhp generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder	I middel grad
Tema 5	Borgere oplever et trygt hverdagsliv, selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.	I høj 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, se efterfølgende sider.

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 kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde hos leverandør.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgere	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: 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	Alle udvalgte borgere har lige nu rengøringshjælp hver 14. dag, og er meget bekymrede for den kommende ændring til hver 4. uge. 2 af de udvalgte borgere ønskede at rengøringshjælpen var oftere, da de ikke oplever den som nok.
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Flere pårørende hjælper med indkøb og anden praktisk hjælp, som vinduespudsning, tørre støv af, vaske tøj eller anden rengøring end almindelig støvsugning. Nogle borgere har dog ingen pårørende til at hjælpe med praktisk hjælp ud over den bevilgede hjælp
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	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

Tema 2: Kvaliteten af pleje og omsorg

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål: 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	En af de udvalgte borgere fortæller, at der er nogle af hjælperne, som der er bedre kemi med end andre. En borger oplever, at plejen er god til at lade ham gøre de ting, som han selv kan f.eks. vaske sig selv foroven og i ansigtet, og hjælper til med øvre påklædning. Er udmærket tilfreds med plejen.
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	
lagttaget under tilsyn	Inventar og hjælpemidler har rette pladser, så plejen kan komme til. Instruktionsvejledning til specielle hjælpemidler gives af forflytningsvejleder. Medarbejdere 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	Fin orden i alle udvalgte hjem, i de rum, hvor hjemmeplejen færdes.
Medicin i hjemmet	Evt. medicin i hjemmet opbevares forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende? Opdateret medicinliste? 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	Medicin stod hos en enkelt borger lidt uhensigtsmæssigt højt placeret ift kørestolsbruger, og borger dispenserer selv. Borger utilfreds med, at hjemmehjælper ikke vil hjælpe med at tage den ned. Tilsyn anbefaler, at borger og medarbejdere drøfter en bedre placering, så borger selv kan nå sin medicin.

Tema 3: Kvaliteten af mad og de fysiske rammer for måltider

	Målepunkter	Vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> MADSERVICE: modtager du madservice, og oplever du maden appetitvækkende, sund og lækker? Glæder du dig til dagens måltider? Madservice: Kender du menuen for de kommende dage? Har borger en menuplan?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	2 borgere (ægtepar 90+) modtager madservice: meget tilfredse med maden, får 2 hovedretter om ugen, som de deler. 1 borger ønsker ikke madservice, da en god veninde laver mad til ham og kommer ud med. Men der skal findes en ny løsning, da veninde ikke længere kan køre med Flextur til det yderste Vestmøn, langt fra alle buslinjer, og det er borger meget ked af. Er meget ked af både at miste sin gode madmulighed og det sociale liv med venner. 1 borger (60+) er ikke så begejstret for madservice og har fravalgt det.
Borgeroplevet kvalitet	Er du tilfreds med den hjælp, du modtager til at spise og drikke, eller tilberede måltider? (indbefatter anretning, skære ud, skænke og/eller aktiv hjælp til at spise/drikke)	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Adspurgte borgere er meget tilfredse med hjælpen de modtager til anretning og servering af mad.
TILSYN IAGTTAGELSER: Miljø omkring måltider	Det iagttages, om rammerne for måltidet fremmer muligheden for sanseindtryk, medinddragelse, ryddelighed og evt. 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	Et køkken var knapt så ryddeligt, men det er borgers måde at leve på, og ikke hjemmeplejens ansvar.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Medarbejdere	<i>Medinddragelse: Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpent så længe som muligt.</i>	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsyn vurderer 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 opgaver eller træning. Men flere af borgerne er bevilget rehabiliterende indsatser. Tilsyn anbefaler øget fokus på borgere med rehabiliterende indsatser, der skal evalueres og følges op på. Evt. i samarbejde med rehabiliterende team. Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt De udvalgte borgere beskriver, hvordan de kan gøre så meget som muligt selv i hverdagen, og kan deltage i forskellige aktiviteter omkring personlig pleje og huslige gøremål, og på den måde vedligeholder færdigheder. 2 af borgerne er bevilget rehabiliterende indsatser. Ingen af borgerne har drøftet ønsker og mål med deres hjælpere.
Borgere	<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?		
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 selvhjulpent så længe som muligt? Motionscenter, gåture, andet?		Ingen forslag fra de udvalgte borgere. 1 borger (90+) har selv kontaktet kommunen, om han kunne komme til noget træning i Aktivitetscenter.

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

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Borger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.</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 udendørs en gang imellem? Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	En borger (90+) ser en del TV og hører lydbog. Kommer lidt ud, men kun lige rundt om huset med sin kørestol, og afhængig af vejret. Tør ikke gå turen rundt alene. Savner at kunne køre bil, oplever at friheden er markant taget fra ham. Kommer ikke ud i det omfang han gerne ville. Har altid været meget social og udadvendt. Føler sig lidt isoleret, men har ikke lyst til at flytte, da huset er godt og indrettet til at han kan være der til det sidste. En ægtefælle til adspurgt borger savner voldsomt meget sit gamle hus og de omgivelser, han tidligere boede i. Kommer ikke så meget ud som tidligere, efter de er flyttet i ældrebolig. Borger oplever rigtig god kemi med sine hjælpere, og oplever i meget høj grad at være med til selv at bestemme i hverdagen.
	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	En borger oplever det meget besværligt at komme fra ældrebolig ved Ulvsund til aktivitetscentret, når man er dårligt gående. Borger 2 ønsker ikke at komme i Aktivitetscenter.

Tema 6: Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
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? Hvis der er samarbejde og dialog mellem medarbejdere og dine pårørende, sker det så på en måde, som du ønsker og har givet samtykke til?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Borger 1 (+90) fortæller om en nylig oplevelse, hvor hun havde haft diarre x flere om natten, og jævnaldrende ægtefælle havde hjulpet med skift at tøj mm, som på grund af afføringsrester på tøjet var lagt i blød i vand. Borger spørger hjælper ved morgenpleje, om de vil hjælpe med at sætte en tøjvask over, hvilket afvises med en kommentar om, at det er der sandelig ikke tid til. Borger fortæller, at det forstår hun godt, men er ked af tonen og måden, som det blev sagt på. Borger 2 oplever at have en rigtig god dialog med sine hjælpere, at der kan være en enkelt medarbejder ind imellem, som måske ikke er lige så god som nogle andre, men det har ikke betydning for den samlede oplevelse af hjemmeplejens besøg. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager op med medarbejdere, hvordan "den travle medarbejder" ikke opleves negativt hos borgerne.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ 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	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: APV ikke oprettet B2: Fin B3: Fin
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: meget fint udfyldt på helbredsoplysninger, og fire andre områder. B2: diagnoser fint udfyldt i punktform på helbredsoplysninger, men ikke medicin eller opfølgning. B3: ikke aktiveret
Helbredstilstande Sundhedslov <i>Sygeplejerske (oprette og opdatere)</i> <i>Visitation (oprette)</i>	- Helbredstilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Helbredstilstande er ofte årsager til nedsat funktionsevne. Hænger de sammen med aktive funktionsevnetilstande?	☐ 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: opdateret inden for det seneste år, men en del af dem er skrevet under MDO – ikke opdateret efter hjemkomst til egen bolig for 6 mdr siden. B3: ok
Funktionsevnetilstande Servicelov <i>Leverandør og visitation i samarbejde</i>	Funktionsevnetilstande - er relevante tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræsiceret 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: tilstande til RH-ydelser er aktive og beskrevet, men nogle er ikke opdateret i fagligt notat siden april 2023, hvor de blev oprettet. B2: tilstande til RH-ydelser er aktive og beskrevet. Er ikke opdateret i fagligt notat siden april 2023. Har haft RH-ydelser siden februar 2023 B3: tilstande aktive og beskrevet. Ikke tilrettet eller opdateret efter retningslinjer siden robotkonvertering. Beskrivelser ikke fyldestgørende, ift observeret ved tilsyn.
Dokumentation SEL: Spise og drikke SUL: Ernæring	- Helbreds- og funktionsevnetilstande er beskrevet og præciseret i forhold til den bevilgede støtte ift ernæring.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt	B1: ok B2: to tilstande under ernæring er aktive. Opdateret inden for det seneste år, men en af dem er skrevet under MDO –

Leverandør og sygeplejerske i samarbejde	- 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 på borgers behov for hjælp ift måltider (mad fra bord til mund) - Borger tilbydes regelmæssig vejning (ses af dokumentation)	☐ I meget lav grad opfyldt	fagligt notat ikke opdateret efter hjemkomst til egen bolig for 6 mdr siden. Vægtkontroller ok. B3: Ingen ernæringstilstande er aktive. Borger ekstremt overvægtig + diabetes. Får insulin som ydelse. Ingen vægtkontroller.
Indsatser Visitationen	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? 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 og B2: kan ikke vurderes på tilsynet alene. Skal gennemgås tværfagligt, da der ikke er evalueret på tilstande og indsatser overhovedet, og begge borgere har rehabiliterende indsatser. B3: ok
Dokumentation Indsatsmål Leverandør	Der er oprettet indsatsmål for relevante SEL-indsatser? - Fokus: indsatser med rehabiliterende sigte <i>og/eller</i> - 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 indsatsmål på RH-indsatser. B2: Ingen indsatsmål på RH-indsatser. B3: Ingen mål på Funktionsevnetilstande. 2 af de udvalgte borgere er bevilget rehabiliterende indsatser, den ene har haft dem i 7 måneder. Tilsyn kan ikke fremfinde evalueringer på indsatserne.
Dokumentation Handlingsanvisninger Leverandør	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. Særlig opmærksomhed ved rehab-indsatser. - 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: Døgnrytmeplan af 14/5 2023. Har RH-indsatser. Borgers indsats ikke udfyldt med anvisning på, hvordan borger kan genoptræne sig. B2: Døgnrytmeplan af 13/3 2023. Udfyldt på medarbejders indsats, men ikke med borgers indsats ift at genoptræne sig. Har RH-indsatser. B3: handlingsanvisninger ikke opdateret længe, én er robot-konverteret nov. 2022

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: ingen konstruktive opfølgninger eller evalueringer på tilstande eller RH-indsatser, kun observationsnotater: "har været i bad i dag". RH-ydelser siden april 2023. B2: ingen konstruktive opfølgninger eller evalueringer på RH-indsatser. RH-ydelser siden februar 2023. B3: afvigelser er hovedsageligt skrevet på Sygepleje, kun få på funktionsevnetilstande.
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en <i>Samlet faglig vurdering</i> på borgers sag i Omsorg, pleje og træning vedr. §83 indsatser? 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, men ikke af visitorator. B3: i gammel journal
Borger har modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret? 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: nej B2: nej B3: ikke fundet i gammel journal
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	Dokumentation fremstår delvis opdateret og delvis fyldestgørende, overordnet med en faglig standard, men den har en del mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
TILSYN DOKUMENTATION	Tilsyn anbefaler: Genopfriskning af, hvad der skal skrives i de enkelte felter under <i>Generelle oplysninger</i> – jfr FSIII Guide til Generelle oplysninger så alle faggrupper kan få et hurtigt generelt overblik over borger.		

	• <i>Generelle oplysninger:</i> At helbredsoplysninger udfyldes på struktureret vis (f.eks. i punktform) i forhold til borgernes aktuelle lidelser/sygdomme, så det hænger sammen med aktuelle medicin, og hvem der har opfølgningsansvar (læge/ambulatorium) • 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. • Der skal øget fokus på opfølgning af borgere med rehabiliterende indsatser: - der skal oprettes indsatsmål, handlingsanvisninger og dokumenteres for opfølgning på indsatser, som har et rehabiliterende sigte. Eventuelt i samarbejde med rehabiliterende team. • <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.
--	---

Tema 8: Kompetencer og udvikling – personale.

	Målepunkter	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 hverdagsaktiviteter, 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	Alle adspurgte medarbejdere kan give mange fine reflekterede eksempler fra praksis.
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	Alle adspurgte medarbejdere kan give fine reflekterede eksempler fra praksis.
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. (særligt fokus på rehabiliterende indsats i hjemmet) - hvordan små mål i hverdagen kan fastsættes sammen med borger, for at vedligeholde sine færdigheder eller nå sine mål for rehabilitering	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejderne kan redegøre for borgernes behov for vedligehold af færdigheder, men savner sparring fra rehabiliterende team i forhold til aktiviteter omkring rehabiliterende indsats, ved borgere med rehab-ydelser. Tilsynet anbefaler at medarbejderne især ved borgere med rehabiliterende indsatser taler små realistiske mål med borgerne, "rejse sig/sætte sig 5 gange i dag" eller lignende små mål i hverdagen, som bliver beskrevet i indsatsmål og i handlingsanvisninger, for at træne eller holde borgers færdigheder vedlige så længe som muligt. Tilsynet anbefaler , at ledelsen følger op på praksisprincipperne ved rehabiliterende indsats, så borgere motiveres til at sætte mål for sig selv og begge parter arbejder sammen for at nå dem.

			Tilsyn anbefaler tættere samarbejde med rehabiliterende team, så hjælperne ude ved borger ved, hvordan de skal motivere og træne borger til at blive selvhjulpne igen.
Medarbejdere <i>Borgers selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag</i>	<i>Medarbejdere kan redegøre/give eksempler på:</i> - at den enkelte borgers hverdag og ønsker er kendt af medarbejdere, og at borger støttes i at deltage i relevante aktiviteter og samvær. - hvordan hjælpen i hverdagen ydes under hensyn til borgers individuelle ønsker og behov, og samtidig kan passes ind i medarbejders køreplan.	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsyn anbefaler , at medarbejderne har fokus på, hvordan de kan motivere og støtte borgerne i dagligdagen til aktiviteter og samvær, når de sidder meget alene.
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	Adspurgte medarbejdere skriver observationsnotater, og kan redegøre for arbejdsgange ift at formidle viden videre, bl.a. ved triagemøder. Tilsynet anbefaler , at der kommer mere fokus på borgere med rehabiliterende indsatser, at der bliver meldt tilbage til Visitationen med evaluering af indsats, og om evt. revurdering af indsatser.
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	Medarbejdere er bekendte med, hvor de finder vejledninger og procedurer på Intra. Adspurgte medarbejdere oplever generelt at have den fornødne viden til deres arbejde (har alle flere/mange års erfaring) og at de har gode sparringsmuligheder på trods af en travl hverdag.

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 medicinbehandling	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Medarbejdere kan fint redegøre for og demonstrere dokumentation ift medicin, og i middel grad redegøre for arbejdsgangene ift øvrig dokumentation. Medarbejderne kan redegøre fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Gennemgåede journaler ved tilsyn viser nogle mangler, som interviewede medarbejdere dog ikke er alene ansvarlige for. Medarbejderne beskriver dokumentations-opgaver som tidskrævende, hvor det kan være vanskeligt at nå omkring alle dele af dokumentationen. Prioriterer de vigtigste observationsnotater ift triage.
Medarbejdere <i>Arbejdsmiljø</i>	Hvordan oplever du dit arbejdsmiljø?	De adspurgte medarbejdere giver alle udtryk for at godt arbejdsmiljø. Er glade for deres arbejdsplads, selv om de ofte bliver udfordret på tiden til at nå det hele. Der er meget køretid med forholdsvis lange afstande i distriktet (Lendemarke, Vestmøn til Bogø) , og det er ikke indregnet i kørelisterne.	
Leder	Leder giver eksempler på introduktion af nye medarbejdere og den løbende kompetenceudvikling. Lederteam kan redegøre for, hvorledes den faglige udvikling sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne. Beskrivelsen anskueliggør, at medarbejderes faglige kompetencer svarer til opgaverne.	Både medarbejdere og leder beskriver introduktionsprogram og løbende kompetenceudvikling i hverdagen. Introduktion af ny medarbejder afhænger lidt af medarbejderens medbragte viden og kompetencer inden for faget, og introduktionsforløbet afstemmes efter dette. Nogle medarbejdere giver udtryk for, at de savner kurser, men er opmærksomme på, at der ikke er penge til det.	

Leder	Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvordan han/hun holder sig opdateret om kommunens serviceniveau, hvad kvalitetsstandarderne indeholder, og formidler videre til medarbejdere. Leder kan redegøre for, hvordan der følges op på at medarbejderne dokumenterer efter gældende vejledninger. Leder kan redegøre for, hvordan arbejdsopgaver planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Har tilsynet set og gennemgået arbejdstidsplaner? ☐ Ja ☒ Nej ☒ Ikke relevant	Nexus-instruktør har ansvaret for den løbende opdatering/opfølgning på medarbejdernes kompetencer i dokumentation i omsorgsjournalen. Leder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af medarbejdernes kompetencer, bl.a. med dokumentation i omsorgsjournaler. Kompetenceudvikling af medarbejdere sker i form af undervisning en gang imellem. Utilsigtede hændelser tages også op i medarbejdergruppen mhp læring og forebyggelse. Lederteam beskriver udfordringer med at rekruttere nye medarbejdere, der er ikke mange ansøgere, og nogle må sorteres fra, f.eks. pga udelukkende andet sprog end dansk, ansøgere fra andre lande etc.
Leder	Leder har en plan for det kommende år med fokusområder, forbedringsområder og kompetenceudvikling for medarbejdere: - dokumentation, triagering, ernæring og døgnrytmeplaner/handlingsanvisninger	

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.