

Vordingborg Kommune

31-03-2022

Samlet konklusion på kommunalt tilsyn

Vordingborg Kommune

Afdeling for Pleje og Omsorg

2022

Plejecentre og kommunal hjemmepleje ude

**Tilsyn på ældreområdet**

Jfr. Servicelovens § 151 og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 15 og § 16.

**Overordnet vurdering ved tilsyn**

Kvaliteten af Vordingborg Kommunes tilbud vurderes ud fra 7 temaer, set ud fra lovgivningens krav, Vordingborg Kommunes kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Målekriterier for tilsyn 2022 er belyst gennem interview med 51 borgere + evt. tilstedeværende pårørende, 48 medarbejdere, observationer under tilsynsbesøget, samt dokumentation i ca. 60 omsorgsjournaler. Det er undersøgt, om der er sammenhæng mellem de fastsatte standarder, handleplaner, beslutninger, tilbud til den enkelte og den praktiske udførelse.

Hvert distrikt/plejecenter har fået udfærdiget en egen tilsynsrapport.

**Ved tilsyn vurderes om:**

|  |  |
| --- | --- |
| **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**  | Støtte til at 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 er tilfredsstillende |
| **Tema 7** | Medicinhåndtering er efter gældende forskrifter |

**Resultater og vurdering af de enkelte temaer**

De enkelte temaer er konkretiseret i målepunkter. Hvert målepunkt udgør en indikator for kvalitet, som belyses gennem interview, observationer og dokumentation.

Tilsynsførende vurderer for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser.

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde på plejecentret eller i distriktet.

Vurderingen af den observerede kvalitet ved tilsyn er markeret med farve:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Helt opfyldt |
|  | I betydelig grad opfyldt |
|  | I nogen grad opfyldt |
|  | Ikke opfyldt |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Tema 1** | **Tema 2** | **Tema 3** | **Tema 4** | **Tema 5** | **Tema 6** | **Tema 6** | **Tema 6** | **Tema 7** |
| **Distrikt** | **Plejecenter/****udegruppe** | Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende | Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende | Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende | Støtte til at vedligeholde funktionsevne er tilfredsstillende | De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv | Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen er tilfredsstillende | Arbejdsmiljø | Dokumentation | Medicinhåndtering er efter gældende forskrifter |
| **Solvang** | Solvang plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solvang udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rosenvang** | Rosenvang plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rosenvang udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Vintersbølle** | Vintersbølle Strand |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VB Udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Præstø** | Præstø Multicenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aggerhus plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Præstø udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Solhøj** | Solhøj Plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Skovbo Plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solhøj udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ulvsund** | Ulvsund Plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fanefjord Plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Møn Vest udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Klintholm** | Klintholm Plejecenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Møn Øst udegruppe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Tema 1: Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende**

**Samlet vurdering for hele kommunen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| *Omfatter bl.a:*  |
| *Kvalitetsstandard 2022-2023 vedrørende praktisk hjælp til voksne* |
| *Kvalitetsstandard for 2022-2023 vedrørende vareudbringning til voksne* |
| *Indsatspakker 2022-2023 vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i plejebolig eller på midlertidigt ophold.* |
|  |
| Praktisk hjælp: rengøring, tøjvask, indkøb, oprydning m.m.Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Får du 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? Får du selv lov til at bestemme om og hvad du skal have hjælp til?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?Udføres hjælpen, så du forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt? | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Interviewede borgere og pårørende (55 personer ialt) har overvejende udtrykt ”tilfreds eller meget tilfreds” med den tilbudte praktiske hjælp.Nogle oplever dog, at f.eks. rengøring ikke er grundig nok, ofte nok eller ofte bliver aflyst/flyttet til anden dag.Nogle oplever mange skiftende medarbejdere.Alle interviewede borgere giver udtryk for, at de selv udfører de aktiviteter, som de stadig kan.Medarbejdere er generelt opmærksomme på at motivere borgere til at gøre så mange aktiviteter som muligt selv.Boliger og hjælpemidler, både på plejecentre og hos udeborgere, fremtræder rengjorte, og boliger er ryddelige ift den enkelte borgers standard. |

**Tema 2: Kvaliteten af den personlige hjælp og pleje er tilfredsstillende**

**Samlet vurdering for hele kommunen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| *Omfatter bl.a:* |
| *Kvalitetsstandard 2022-2023 vedrørende personlig pleje og omsorg til voksne* |
| *Indsatspakker 2022-2023 vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i plejebolig eller på midlertidigt ophold.* |
| Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Får du den hjælp, du har brug for ved personlig pleje, så du kan klare hverdagen?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, eller dele som er vigtige for dig?  | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Interviewede borgere og pårørende (55 personer ialt) har overvejende udtrykt ”tilfreds eller meget tilfreds” med den tilbudte hjælp til personlig pleje.Nogle oplever dog rigtig mange skiftende medarbejdere, og at de ikke altid ved, hvornår på dagen hjælpen kommer. Nogle oplyser, at hjælpen ”skal gå meget hurtigt”, fordi hjælper skal videre til næste borger.En del af de interviewede borgere efterlyser bad mere end én gang om ugen.Alle interviewede borgere giver udtryk for, at de selv udfører de aktiviteter, som de stadig kan, men nogle giver også udtryk for, at de føler sig lidt presset på tid, fordi ”hjælper har travlt”.Næsten alle interviewede borgere fremtræder velplejede, og ved tilsyn blev hygiejniske principper overholdt. |

**Tema 3: Kvaliteten af mad, måltider og ernæringsindsats er tilfredsstillende**

**Samlet resultat for hele kommunen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| *Omfatter bl.a:* |
| *Kvalitetsstandard 2022-2023 vedrørende praktisk hjælp til voksne* |
| *Kvalitetsstandard 2022-2023 vedrørende Madservice til borgere på plejecentre og rehabilitering* |
| *Kvalitetsstandard 2022-2023 vedrørende madservice til voksne* |
| Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Hvad synes du om maden – morgenmad, frokost, aftensmad?Kommer du med forslag til maden på plejecentret? Bliver der lyttet til dine ønsker, når du kommer med forslag til maden eller menuen?Er du tilfreds med stemningen ved måltiderne?Er der mulighed for ro, samtale, hygge mv. under måltider?Hvordan er din oplevelse af maden fra Madservice? (udeborgere)Hvor tilfreds er du med hjælpen til at tilberede mad? | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Interviewede borgere, som modtager madservice, har overvejende udtrykt ”tilfreds” med maden fra madservice (Vintersbølle). Nogle er ikke så begejstrede, og en enkelt på midlertidigt ophold har fravalgt maden pga. ”trist og kedelig”.Nogle oplever blød kost meget kedelig og smagløs. Spisemiljø, både på plejecentre og hos udeborgere, observeres tilfredsstillende.Interviewede borgere, som har praktisk hjælp til at tilberede mad, udtrykker tilfredshed med hjælpen.Medarbejdere er generelt opmærksomme på at observere borgernes ernæringstilstand, men der kan flere steder forbedres på dette, og ernæringsindsats er meldt til flere distrikter som forbedringsområder. |

**Tema 4: Støtten til vedligehold af fysisk, psykisk og social funktionsevne er tilfredsstillende**

**Samlet vurdering for hele kommunen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| *Omfatter bl.a:* |
| *Kvalitetsstandard for 2022-2023 vedrørende Rehabiliteringsforløb ved personlig pleje og praktisk hjælp for voksne* |
| *Kvalitetsstandard for 2022-2023 vedrørende Aktivitetscentre* |
| *Kvalitetsstandard for 2022-2023 vedrørende daghjem* |
| Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:Oplever du, at dine hjælpemidler er tilpasset dit behov og fungerer? Kommer du til noget træning/motion?Ved medarbejderne, hvad der er vigtigt for dig, i forhold til at bevare dine færdigheder længst muligt?Går din dag almindeligvis med noget, du synes er rart/interessant/ meningsfuldt?Er der mulighed for at lave nogle ting, der betyder noget for dig?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?Hvor tilfreds er du med de daglige aktiviteter, der tilbydes på plejecentret/i Vordingborg Kommune? | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | De fleste adspurgte borgere er blevet tilbudt aktivitetscenter, både inde og ude. Nogle indeborgere takker dog nej, da de ikke magter det pga manglende kræfter. Andre (udeborgere) oplever udfordringer som besvær med kørsel, ift. ventetider eller at blive klar til tiden, og melder det derfor fra.En stor del af de interviewede borgere har savnet aktivitetscenteret rigtig meget i coronatiden, da de ikke møder andre mennesker i hverdagen.En del borgere er for dårlige til at komme til træning på sundhedscentret, men plejepersonalet i udegrupperne oplever, at de ikke har tid nok til gåture/træning med borgerne, for at holde deres funktionsniveau ved lige.Nogle centre inddrager frivillige (vennekredse) for at understøtte etablering af tilbud, men langt fra alle. Medarbejdere kender delvis borgeres aktuelle behov for vedligehold af fysiske og psykiske færdigheder, og hvilke tilbud borger kan tilbydes. (mange afløsere) Medarbejdere oplyser, at den praktiske hjælp og personlige pleje så vidt muligt udføres med udgangspunkt i borgers ressourcer, som muliggør at den enkelte borger forbliver aktiv og selvhjulpen så længe som muligt, men at de ofte (dagligt) udfordres på tiden til at nå det i borgers tempo, da borger måske er længe om det og har brug for længere tid, f.eks. ved rehabiliterende indsats. |

**Tema 5: De fysiske rammer er velegnede og fremmer et trygt og aktivt liv**

**Samlet vurdering for hele kommunen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| Plejecentre:Interviewede borgere svarer overvejende positivt på nedenstående spørgsmål:Hvor tilfreds er du med jeres fælles lokaler/de steder, hvor I alle er samlet? Fællesarealerne fremtræder ryddelige og rengjorte. Udearealerne fremmer et aktivt miljø, der stimulerer til mobilitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær. Rammerne er trygge for beboerne.På fællesarealerne er kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdig | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Inde: adspurgte borgere er generelt meget tilfredse med lokaliteterne på deres respektive plejecentre.Ude:Nogle borgere kommer ikke udendørs, medmindre pårørende kan hjælpe dem. |
| Ude: Interviewede borgere svarer overvejende positivt på nedenstående spørgsmål:Hvor tilfreds er du med at bo i din bolig og er den som du gerne vil have den?Boliger fremtræder ryddelige og rengjorte.Kommunikation og samvær mellem borgere og medarbejdere respektfuld og værdigBorger har mulighed for at komme ud af sin bolig, for at stimulere til aktivitet, vedligehold af mentale funktioner og samvær.  |

**Tema 6: Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen**

**Samlet vurdering:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| 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? | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Generelt svarer adspurgte borgere ”tilfredse/meget tilfredse” |
| Leder (eller stedfortræder) kan redegøre for, hvorledes den faglige kompetenceudvikling løbende sikres, så medarbejdere er klædt på til at håndtere opgaverne.Beskrivelsen anskueliggør, at medarbejderes faglige kompetencer svarer til opgaverne. Arbejdsmiljø: arbejdet planlægges og organiseres, så det til enhver tid er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt | [ ]  Helt opfyldt[ ]  I betydelig grad opfyldt[x]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Flere distrikter er voldsomt udfordret pga. ubesatte stillinger og/eller personale, som ikke har de fornødne kvalifikationer til opgaverne.I yderområder er det svært at rekruttere personale, som ikke har egen bil, da offentlig transport ikke passer med mødetider i flere vagtlag.Coronatiden har også udfordret bemandingen, men de fleste distrikter er nu tilbage til ”tiden før corona, hvor de også manglede kvalificeret personale”.Struktureret kompetenceudvikling har de fleste steder været lidt på pause af samme årsag, men alle distrikter har lagt planer for 2022+.Medarbejdere opleves ved tilsynsbesøgene temmelig udmattede og psykisk trætte af flere år med perioder uden personale nok, ekstra vagter, delte ferier etc, men gør de fleste steder rigtig meget for at holde hinanden oppe, og giver udtryk for, at det er det sociale, der gør, at de stadig møder på arbejde hver dag. Nogle har været stress-sygemeldte, men er nu tilbage igen. |
| Omsorgsjournalen opdateres systematisk i forhold til borgernes individuelle behov og løbende tilpasning af hjælp og støtte, så ydelserne passer. Såvel Helhedsvurdering, relevante funktionsevnetilstande og relevante helbredstilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret, så de stemmer overens med tilsynets observation af borger.Der foreligger relevante faglige mål, hvor der ses relevante evalueringer. Omsorgsjournalen rummer oplysninger om borgers livshistorie i det omfang, borger har ønsket det. (Generelle oplysninger) | [ ]  Helt opfyldt[ ]  I betydelig grad opfyldt[x]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Generelt er dokumentation meget mangelfuld, både inde og ude, i alle distrikter. Er meldt som forbedringsområder i alle distrikter.Som årsager tilbagemeldes fra plejen: ”manglende tid” eller ”prioriteres ikke, når der er personalemangel”. |

**Andre observationer:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Målepunkter** | **Vurdering** | **Tilsynets observationer og konklusioner** |
| Håndtering af medicindosering og medicinadministration foregår efter gældende vejledninger omkring korrekt medicinhåndtering. | [ ]  Helt opfyldt[x]  I betydelig grad opfyldt[ ]  I nogen grad opfyldt[ ]  Ikke opfyldt | Meget få afvigelser. |