

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Meta Mariehjemmet

Friplejehjem

Tilsynsrapport udarbejdet af Velfærdsstaben

Ved Sundhedsfaglig Konsulent Lis Linow



Indhold

Tilsynets Konklusion	3
1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge	3
2. Hvad bliver undersøgt.....	3
3. Tilsynet på Meta Mariehjemmet	4
4. Beboernes bolig.....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
5. Hjælpen til personlige opgaver	5
Meget tilfredse beboere.....	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver	7
Mest meget tilfredse beboere	7
7. Træning i hverdagen	7
Meget tilfredse beboere.....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	9
Dialogmøde.....	9
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Meta Mariehjemmet Fripleshjem har den 2. maj 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af sundhedsfaglig konsulent Lis Linow fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynets Konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser, er tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser: Hjælpen er meget tilfredsstillende.

Der er overvejende overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

(Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 10)

Tilsynets resultater er overvejende i overensstemmelse med Meta Mariehjemmets værdigrundlag.

Trods overvejende stor tilfredshed, har enkelte beboeropplevelser medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan alle beboere få et realistisk billede af, hvor hurtigt personalet kan komme og hjælpe med aftalt hjælp?
2. Hvordan sikrer personalet, at den enkelte beboer kender sin kontaktperson og navnet på denne?
3. Hvordan kan beboerne vide, hvornår de må ringe efter hjælp hos personalet?

Baggrunden for de givne udviklingspotentialer kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialerne er jævnfør kvalitetsmål i Vejle Kommunes kvalitetsstandard og Meta Mariehjemmets værdigrundlag.

1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge

Kommunen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunalt visiterede opgaver udføres. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på. (Retssikkerhedsloven § 16) Det kommunale tilsyn skal ifølge Serviceloven undersøge, om beboerne får hjælpen i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard. Det vedrører hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt til træning. Jævnfør Serviceloven §§ 151, 83 og 86.

Ved tilsyn på friplejehjem skal kommunen endvidere sikre, at den service, som friplejehjemmet leverer, er i overensstemmelse med friplejehjemmets certifikation. Jævnfør Serviceloven § 151 a.

Seniorudvalget har i februar 2014 godkendt nuværende tilsynskoncept. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces og gælder for perioden 2014 - 2017.

2. Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2017 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard.¹ Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne. Beboerne udvælges tilfældigt, dog medvirker mindst 1 beboer fra hver afdeling. Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder.

¹ Vejles Kvalitetsstandard er beskrevet i Indsatskataloget. Se nærmere i Begrebsafklaring sidst i denne rapport.

Det er kun beboernes umiddelbart huskede oplevelser af konkret modtaget hjælp og borgerens generelle tilfredshed med hjælpen, som er undersøgt.

Undersøgelsesområderne er hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt hjælp til træning i hverdagen. Tilsynskonsulenten har mere specifikt undersøgt beboernes oplevelser af et kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard:

- At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

Tilsynskonsulenten har ved tilsynet i højere grad fokus på læring og udvikling end på fejlfinding. Dette er i overensstemmelse med udmelding fra Social- og integrationsministeriet.²

3. Tilsynet på Meta Mariehjemmet

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 4 afdelinger på Meta Mariehjemmet. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 5 kvinder og 1 mand er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 3 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. De 3 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale og leder. På dette dialogmøde har personalet haft mulighed for at bidrage med deres umiddelbare kommentarer i forhold til tilsynets resultater.

Beboere og personale er anonyme i beskrivelserne fra tilsynet.

4. Beboernes bolig

Tilsynet har spurgt til beboernes meninger om deres lejligheder. Der er ikke spurgt til beboernes oplevelser af fællesarealet.

Meget tilfredse beboere

Alle 6 deltagende beboere er meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”fin”, ”dejlig”, ”hyggelig”, ”synes godt om den”.

3 af de 6 beboere begrundet deres store tilfredshed med lejligheden med, at de har en god udsigt.

Beboerne begrundet også deres tilfredshed med, at de føler sig hjemme i deres lejlighed, de har en god terrasse og at lejligheden er tilpas stor.

Konklusion

Boligerne er ud fra beboernes udtrykte oplevelser meget tilfredsstillende. Denne konklusion er jævnfør tilsynets tilfredsheds kategorier.

² Jævnfør rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012, side 60.

³ I tilsynets interviews har medvirkende beboere vurderet deres nuværende helbred. De 6 svarkategorier er: - meget godt, - godt, - både godt og dårligt, - dårligt, - meget dårligt, - ved ikke

5. Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Konsulenten har eksempelvis spurgt, hvad beboeren får hjælp til, eller om beboeren får hjælp til at blive vasket, til at få et bad osv., og i forlængelse af det er der spurgt til beboerens oplevelse af denne hjælp.

Tilsynet har i 2017 særlig fokus på beboernes oplevelser af kvalitetsmålet: At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkelte beboers ønsker om, hvordan de lever livet. (Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsmål)

Meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 6 deltagende beboere vurderer, at være tilfreds, og 5 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Meta Mariehjemmet ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”god”, ”dejlig”, ”fin” og ”det kan ikke gøres bedre”.

Beboerne fortæller, at hjælpen er god og fin, ”fordi jeg føler mig hjemme her”, ”fordi vi bliver passet godt”.

5 af de 6 medvirkende beboere begrundet deres tilfredshed med hjælpen ved at sige, at personalet er ”flinke”. Beboerne begrundet også deres tilfredshed med at sige om personalet, at de er ”søde og hjælpsomme”, ”de er omsorgsfulde”, ”de er alle sammen flinke, det betyder da meget”, og ”de kommer med nogle gode oplysninger”, ”de fortæller, hvad tid de kommer og hjælper mig, så jeg kan gøre mig klar”.

Eller: ”De er venlige at snakke med og de skælder heller ikke ud”.

1 beboer forklarer, at der særlig er 2 medarbejdere, som denne beboere godt kan lide, om de 2 medarbejdere siger beboeren: ”De har et særligt gen for at være kærlige over for ældre mennesker på den gode måde. De er meget omsorgsfulde. Jeg bliver altid glad, når det er en af dem, som kommer”.

Tilgængelig hjælp betyder meget

4 af de 6 medvirkende beboere begrundet endvidere deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om, hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig. De siger:

- ”Når jeg kalder, så kommer de så hurtigt, som de kan. De er gennemgående gode til at komme, når jeg kalder. Det kan tage lidt tid, hvis de står inde ved en anden beboer”
- ”Hvis man spørger dem om hjælp, så hjælper de. Det betyder sandelig meget. Så føler man en vis tryghed”
- ”Det betyder meget for mig, at jeg kan kalde på personalet. Det er en slags tryghed”
- ”Jeg kan altid få en lille snak med personalet. Det betyder meget for mig. Jeg snakker med dem, som med en god ven”.

Derimod har en beboer et eksempel på, hvornår hjælpen ikke er tilgængelig nok: ”I ferien kommer der mange afløsere, så bliver man nogen gange lidt sur på dem. Når jeg f.eks. skal ringe flere gange efter dem, før de kommer”

Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis:

- *"Det er en god måde, det er lige, som jeg vil have det"*
- *"Hvis man selv er sur, så er det godt, at de kommer med lidt godt humør"*
- *"Hjælpen er, som jeg kan tænke mig det. Jeg får hjælp til bad om aftenen. Det er der, jeg ønsker at få bad. Det er helt, som jeg ønsker det"*
- *"Jeg har bedt om, at spise herinde. Jeg har svært ved at klare, at de andre bb er så dårlige"*

Tilsynet vurderer de 4 beboerudtalelser som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, om at beboerne skal have hjælpen med fokus på beboernes ønsker for deres hverdag.

Efterfølgelse af Meta Mariehjemmets værdier

Tilsynet vurderer også beboernes udtalelser som udtryk for personalets efterfølgelse af Meta Mariehjemmets værdier om, at beboerne skal behandles med respekt, indlevelse og faglighed. Det er også udtryk for friplejehjemmets værdier om, at beboerne oplever indflydelse på eget liv, selvbestemmelse og kvalitet i livet.

Kan noget være anderledes

Tilsynskonsulenten har spurgt de overvejende meget tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

4 af de 6 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

1 beboer forklarer: *"Det værste er, at man skal sidde og vente på dem, når jeg skal i bad"*.

1 beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, har dog 2 punkter, som beboeren kunne ønske sig anderledes:

- *"Jeg ville godt have, at det var mere tydeligt, hvem der er min kontaktperson"*
- *"Jeg har ringet efter dem. Jeg har brugt snoren nogle få gange, men så har jeg nogen gange fået at vide: At du ved godt, at du ikke må bruge den. Jeg trækker i snoren, når jeg sidder på toilettet og har gjort i bukserne, så har jeg brug for hjælp. Så har jeg ringet"*

Personalet fortæller til dialogmødet vedrørende det sidste punkt: Beboeren må gerne ringe efter hjælp, når beboeren skal have hjælp til toiletbesøg. Men hvis beboeren ringer for, at personalet skal komme og fortælle beboeren, hvad menuen er om 2 timer, da er det ikke nødvendigt, at beboeren ringer.

Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan alle beboere få et realistisk billede af, hvor hurtigt personalet kan komme og hjælpe med aftalt hjælp?
2. Hvordan sikrer personalet, at den enkelte beboer kender sin kontaktperson og navnet på denne?
3. Hvordan kan beboerne vide, hvornår de må ringe efter hjælp hos personalet?

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 5 af de 6 medvirkende beboere er meget tilfredse, 1 beboer er tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger meget tilfredsstillende.

De 6 beboere oplever langt overvejende, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes udtrykte oplevelser er dermed overvejende i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

6. Hjælpen til praktiske opgaver

Beboernes oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver er undersøgt ved, at konsulenten har spurgt til beboernes oplevelser af hjælpen til rengøring og tøjvask. Beboerne er også spurgt til deres meninger om maden, de får på centeret.

Mest meget tilfredse beboere

Alle de 6 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Meta Mariahjemmet.

Rengøring

3 beboere er generelt meget tilfredse, og 3 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er *"god"*, *"god nok"*, *"det er lidt op og ned, men jeg er tilfreds"*. *"de gør det godt"*, *"ork, de vasker både gulv og sådan noget"*.

1 beboer siger: *"Jeg kan selv tørre støv af, men jeg kan ikke selv vaske guld, det gør de"*.

Tøjvask

4 beboere er meget tilfredse, og 2 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er: *"god"*, *"fin"*, *"udmærket"*, *"de gør det hele, det er godt"*.

Maden

4 beboere er generelt meget tilfredse og 2 beboere er tilfredse med maden, de får serveret på Meta Mariehjemmet.

Beboerne beskriver maden som *"almindelig"*, *"varieret mad"* og *"det er sådan noget, som almindelige folk får at spise"*. Beboerne vurderer maden til at være *"god"*, *"fin"*, *"smager godt"*, *"de er gode til at lave sovs"*.

1 af de 6 beboere kunne godt tænke sig, *"at få lidt flere grøntsager og lidt mere grønt"*.

Konklusion

Ud fra beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver overvejende meget tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse med hjælpen.

7. Træning i hverdagen

Tilsynskonsulenten har spurgt beboerne om deres oplevelser af hjælpen til træning og til at vedligeholde deres funktioner i hverdagen.

Meget tilfredse beboere

1 beboer er tilfreds og 5 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

5 af de 6 medvirkende beboere fortæller, at de går til gymnastik og/eller træning.

Om at gå til gymnastik siger beboerne, at det er *"godt nok"*, *"udmærket"*, *"der er sjovt og muntert"*. En beboer forklarer: *"Jeg er med til det, som jeg kan. Vi griner og har det sjovt. Jeg får det godt, det er bedre,*

end at gå her inde hele tiden”.

Om muligheder for træning siger beboerne: *”Fysioterapeuten er god til at træne med os”, ”de kan godt gå en tur med os, hvis de har tid”.*

1 af de 6 beboere er ikke med til hverken træning eller gymnastik, det ønsker beboeren ikke, beboeren forklarer: *”Det går jeg ikke til, .. fordi jeg ikke føler for det”.*

Dejlige arrangementer

1 beboer siger om de fælles arrangementer på Meta Mariehjemmet: *”Dem har vi mange af, de er gode”.* En anden beboer siger: *”Der er forskellige tilbud. Man kan ikke forlange mere, når der skal være noget for alle beboere. Sang kan alle være med til”.*

Beboerne fortæller endvidere: *”Vi synger sammen, vi spiller kort...”. ”Vi kører nogle ture somme tider, det er godt, det er dejligt.”. ”.. vi er også i Gadbjerg Kirke”. ”Vi var en eftermiddag ude og se nogle søer med små grise”. ”Vi kører ud i det blå 1-2 gange om ugen med bussen. Vi kører også nogen gange på stor blå tur. Det er meget dejligt, at være med til”. ”...ud at køre med bussen, det er godt, der er sådan en flink chauffør”*

En beboer forklarer, at hun er med i en strikkeklub, om det siger beboeren, *”det er hyggeligt”.*

Om at spise sammen

De fleste beboere spiser sammen i den store spisestue, hvor de sidder ved hver deres mindre borde. Beboerne fortæller om fællesskabet ved disse fælles måltider:

- *”Der er ikke noget ballade, det er da godt”*

- *”Vi sidder ved mindre borde, så lærer vi jo efterhånden hinanden at kende. Når der er så mange forskellige mennesker, så vil der altid være lidt. Nogen vil det ene og nogen vil det andet. De(personalet) er gode til at tage sig af de svage, dem som ikke kan spise og drikke selv. Mange af medarbejderne har en god tålmodighed”*

- *”Fint fællesskab. Jeg snakker godt med dem, som jeg sidder ved siden af”*

Der er også beboere, som spiser sammen i mindre spisefællesskaber i en hyggekrog på gangen ved deres lejligheder, om disse fællesskaber siger 2 beboere:

- *”Fællesskabet, det er da godt. Vi er 6-7 stykker, som sidder og spiser herude”*

- *”Vi sidder 4 damer sammen og spiser. Det er godt, det er stille og roligt”*

Nogle beboere spiser også maden alene i deres egen lejlighed. Om dette siger 1 beboer:

- *”For mig er der jo ikke rigtig noget fællesskab med de andre, for de er jo så dårlige. Jeg spiser her ved mig selv. Det er, som jeg ønsker det. Det siger de ikke noget til. Jeg ved godt, at jeg er lidt asocial. Jeg hygger mig gevaldigt ved at spise her ved mig selv”*

Alle medvirkende beboere giver udtryk for, at de spiser maden på det sted, som de ønsker.

Tilsynet vurderer disse beboerudtalelser som udtryk for personalets efterfølgelse af kvalitetsmålet fra Kvalitetsstandard: Borgeren kan selv vælge, hvor måltidet indtages.

Efterfølgelse af Meta Mariahjemmets værdier

Tilsynet vurderer beboernes udtalelser om oplevet muligheder for træning, aktivitet og fællesskab som udtryk for personalets efterfølgelse af Meta Mariehjemmets værdier om, at beboerne oplever indflydelse på eget liv, selvbestemmelse og kvalitet i livet.

Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere generelt er meget tilfredse med personalets hjælp og de givne muligheder for træning i hverdagen.

8. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Meta Mariehjemmet.

Alle 6 beboere er tilfredse. 5 af de 6 er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Meta Mariehjemmet:

3 beboere siger: *"Det er godt"*. 2 andre beboere siger: *"Det er dejligt"*. Den 6. beboer siger: *"Jeg flytter ikke herfra"*.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Meta Mariehjemmet.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og ca. 20 medarbejdere fra Meta Mariehjemmet samt tilsynskonsulenten. Personalets kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Bilag: Begrebsafklaring

I forbindelse med de kommunale tilsyn på Plejecentre i Vejle Kommune 2014 - 2017, er der samlet en begrebsafklaring for begreber, der forekommer i tilsynsrapporterne.

Begreb	Definition/forklaring
Anbefaling	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. anbefalinger, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning. Tilsynet bliver orienteret om centerets handleplan
Beboer	En beboer er en dansk statsborger, som ud fra en helhedsvurdering er visiteret til en plejebolig i Vejle Kommune ud fra 1 eller flere af nedenstående kriterier: Behov for omfattende hjælp og pleje Svært eller umuligt at yde den nødvendige hjælp i den bolig, som beboeren boede i før flytning til plejecenter Ude af stand til at strukturere hverdagen Vanskeligt ved eller er ude af stand til at tage initiativ til at spise og drikke Kan ikke tilkalde hjælp Har behov for beskyttelse mod sig selv eller andre Har et særligt behov for at forebygge social isolation Har et særligt behov for psykisk tryghed Jf. ”Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder”.
Hjælp og pleje	”Hjælp og pleje” er en pjece som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjece udgør den borger rettede del af Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune. Den kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Indsatskatalog	”Indsatskatalog” er en del af Kvalitetsstandarden for Vejle kommune. Indsatskataloget indeholder forskellige kvalitetsstandarder for forskellige områder, eksempelvis er der en kvalitetsstandard for basisindsats i plejebolig, for personlige opgaver, for hjælp til rengøring mm. Hver kvalitetsstandard indeholder: Indsatsens lovgrundlag, hvilket behov indsatsen dækker, formålet med indsatsen, hvilke aktiviteter der indgår i aktiviteten, kriterier for hvem der kan modtage indsatsen, kompetencekrav til udfører, kvalitetsmål og hvordan der følges op på målene. Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Kvalitetsstandarden i Vejle Kommune	Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune står beskrevet i ”Indsatskatalog”. Dette indsatskatalog indeholder beskrivelse af politisk fastlagt serviceniveau for hjælp efter Serviceloven. Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx

Overensstemmelse med kvalitetsstandarden	<p>Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet.</p> <p>Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder.</p> <p>Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige:</p> <p>Overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p>
Personlige opgaver	<p>Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ”Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	<p>Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: ”Hjælp og pleje” og ”Indsatskatalog ”</p>
Praktiske opgaver	<p>Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ” Kommunernes landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Påbud	<p>Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. påbud, som personalet skal følge op på inden for en kort tidsfrist. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning samt for at give tilbagemelding til tilsynet om, hvordan de har efterfulgt påbuddet.</p>
Tilfredshed	<p>I tilsyn 2014-2017 spørges der til borgerens oplevede tilfredshed med hjælpen. Tilfredshed bliver primært vurderet i forhold til politisk fastlagt serviceniveau i Kvalitetsstandarden og aftalt plan for hjælp.</p> <p>Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredshedskategorier opstillet.</p> <p>Tilsynets overordnede succeskriterie er, at alle deltagende beboere generelt er tilfredse med den undersøgte hjælp og med det borgeroplevede kvalitetsmål. I parentes står tilsynets definitioner på graderne af tilfredshed.</p> <p>Det pointeres, at en beboer godt kan være generelt tilfreds med hjælpen og alligevel have enkelt oplevelser, som beboeren ikke er tilfreds med.</p> <p>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</p> <p>Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne:</p> <p>Modtager ikke denne hjælp</p> <p>Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen)</p> <p>Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen)</p> <p>Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen)</p> <p>Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen)</p> <p>Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen)</p> <p>Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet)</p>

Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder

Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulenten sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandard og sekundært i forhold til dokumenteret god plejepraksis samt Rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012.

Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:

Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen, de øvrige beboere er tilfredse)

Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Tilsynskonsulentens vurderinger af beboernes tilfredshed gøres mere gyldige (valideres) ved personalets og centerledernes medtolknninger og medvirken i vurderingerne af tilsynsresultaterne.

Vurderingen af tilfredshed bliver yderligere gyldiggjort (valideret) på en pragmatisk måde, når personale og leder formulerer handleplaner ud fra tilsynenes resultater.

Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center

I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulenten, om de undersøgte forhold samlet er:

Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)

Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)

Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle men mere end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre

I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:

	<p>Meget tilfredsstillende (Den samlede konklusion er for de fleste centre er meget tilfredsstillende og de øvrige er tilfredsstillende)</p> <p>Tilfredsstillende (Den samlede konklusion for alle centre er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men de fleste centres overordnede konklusion er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end halvdelen af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p>
Træning	<p>I tilsynsundersøgelser 2014-2017 menes der den del af træningen, som indgår i basisindsats i plejeboliger. Det kan omfatte vedligeholdende aktivitet og træning. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf.” Indsatskatalog ”.</p>
Kvalitetsmål	<p>Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Udviklingspotentiale	<p>Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning</p>

Tilsynsrapport for Meta Mariehjemmet

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

