

# KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

## SOLGAVEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SUNDHEDSFAGLIG KONSULENT LIS LINOW

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 29.08.17

## Indhold

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn .....	3
1. <b>Hvad skal kommunale tilsyn undersøge</b> .....	3
2. <b>Hvad bliver undersøgt</b> .....	3
3. <b>Tilsynet på Solgaven</b> .....	4
4. <b>Beboernes bolig</b> .....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
5. <b>Hjælpen til personlige opgaver</b> .....	4
Mest meget tilfredse beboere .....	5
6. <b>Hjælpen til praktiske opgaver</b> .....	7
Mest meget tilfredse beboere .....	7
7. <b>Træning i hverdagen</b> .....	8
Mest meget tilfredse beboere .....	8
8. <b>Beboernes samlede tilfredshed</b> .....	9
9. <b>Dialogmøde</b> .....	9
Bilag: Begrebsafklaring .....	10

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Solgaven Plejecenter har den 29. august 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af sundhedsfaglig konsulent Lis Linow fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

## Tilsynets Konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn, er tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser: Hjælpen er generelt 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)

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

## Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan 1 beboer altid opleve en åben, imødekommende og ligeværdig dialog og undgå at få oplevelsen af, at blive skældt ud?
2. Hvordan kan beboerne undgå at blive belastet med personalets snak om for lidt personale?
3. Hvordan kan alle beboere opleve selvbestemmelse i videst mulig omfang?
4. Hvordan sikrer rengøringspersonalet, at beboeren kan finde sine sager på de steder, hvor beboeren har lagt dem før rengøringen?

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

## 1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge

Kommunen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale 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. 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.<sup>1</sup> 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.

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

---

<sup>1</sup> Vejles Kvalitetsstandard er beskrevet i Indsatskataloget. Se nærmere i Begrebsafklaring sidst i denne rapport.

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.<sup>2</sup>

### 3. Tilsynet på Solgaven

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 6 afdelinger på Solgaven Plejecenter. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 4 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 2 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. De 3 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale og ledere. 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 deres lejligheder.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er *”fin...lige tilpas”, ”perfekt, her er hvad jeg skal bruge”, ”fin nok”, ”dejlig”, ”god nok”, ”udmærket”*.

2 beboere siger, at de er godt tilfredse med deres lejligheder også fordi, at lejlighederne er *”godt isoleret”, ”den er helt lydtæt, så man kan spille radio lige så højt, som man vil”*.

#### Konklusion

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

### 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 Kvalitetsstandard)

---

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

<sup>3</sup> 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

## Mest meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 2 af de 6 deltagende beboere vurderer, at være almindeligt tilfredse, og 4 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

### God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Solgaven ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er "god", "meget god", "fin"

Beboerne begrundes deres tilfredshed ved primært at fortælle om personalets gode væremåde, og om hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig.

### Personalets gode væremåde betyder meget

Alle 6 beboere fortæller om personalets gode væremåde, de siger, at hjælpen er god og fin, fordi personalet er: "...så søde og dygtige. Det gør, at jeg kan lide at være her", "de er altid venlige. Det betyder jo da noget". "De er alle sammen meget søde. Det betyder enormt meget". "De er meget søde og hjælpsomme, de er gode". "Medarbejderne er søde, men de er også mennesker. "I det store hele går det jo godt nok. Det er søde mennesker".

### Tilgængelig hjælp betyder også meget

Beboernes begrundelser for den gode og fine hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp. De 6 beboere siger det sådan:

- "Jeg har muligheden for at ringe efter dem, jeg har et nødkald. Det betyder tryghed"

- "Er der noget, jeg beder om, så er de altid søde og gode til at hjælpe. Der er nogle gange, jeg skal have hjælp til at finde noget. Det er da så skønt, at man kommer i betragtning. Jeg kan ringe efter dem, har den her"(nødkald)

- "Jeg har nødkald, jeg kan kalde på hjælp, det synes jeg, er godt"

- "Jeg kan bare bede om hjælp, så hjælper de mig...jeg kan ringe efter dem"

- "Jeg kan ringe efter dem. Det betyder faktisk alt"

En beboer forklarer, at hjælpen er god, "fordi jeg ringer bare efter dem, når jeg har behov for det. De ved jo, hvad jeg gerne vil have. Det betyder meget".

1 beboer siger supplerende: "Men jeg har fået skæld ud af personalet, de siger, at jeg ringer hele tiden, men det gør jeg ikke...det er jo ikke så rart".

### Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan 1 beboer altid opleve en åben, imødekommende og ligeværdig dialog og undgå at få oplevelsen af, at blive skældt ud? Jævnfør kvalitetsmålet om dialog fra Vejle Kommunes Kvalitetsstandard.

1 beboer fortæller, at personalet siger: "Vi er underbemandet, det er jeg da ligeglad med. Det som det drejer sig om, det er, at vi har det godt, rigtig godt".

### Udviklingspotentiale

2. Hvordan kan beboerne undgå at blive belastet med personalets snak om for lidt personale?

En beboer begrundes også sin store tilfredshed med hjælpen ved at sige: "Jeg har min faste hjælpere, sådan nogenlunde. Vi kender hinanden, jeg kender deres måde at hjælpe mig på, og vi kender også noget til hinandens familiebaggrund. De ved, hvad jeg skal have hjælp til, så jeg behøver ikke hele tiden at gentage, hvad jeg skal have hjælp til".

Tilsynet vurderer denne borgeroplevelse som personalets efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at beboeren skal opleve størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, som der leveres. Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsstandard

### **Måden hjælpen bliver givet på**

Når beboerne bliver spurgt om den måde, de får hjælpen på, da fortæller beboerne også meget om personalets gode væremåde. Beboerne siger eksempelvis om personalet:

- *"De er meget diskrete. De råber ikke op, om det jeg ikke kan. Det er en meget diskret måde de har at hjælpe mig på. Det betyder noget, at jeg ikke hele tiden bliver mindet om, hvor dårlig jeg er. Jeg kan ikke forestille mig, at jeg kunne tænke mig noget anderledes. De tager meget hensyn til en, man kan næsten få det, som man vil have det. De er meget søde til at gøre det, som jeg gerne vil have"*
- *"De kommer mange gange og tilbyder deres hjælp, det er da dejligt. De kommer selv og tilbyder det, det er jeg glad for. Det er som jeg kunne ønske det"*
- *"De er meget søde og smilende"*
- *"Måden er fin. Medarbejderne er søde, men de er også mennesker. I det store hele går det jo godt nok. Det er søde mennesker"*
- *"De er søde, venlige og opmærksomme"*

Alle 6 beboere giver udtryk for, at hjælpen er efter beboernes ønsker.

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

### **Kan noget være anderledes**

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

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

1 beboer har nogle oplevelser af en medarbejder, som beboeren ikke er tilfreds med. Beboeren fortæller, at der er en medarbejder som *"vil bestemme alt"*. Denne medarbejder *"hører ikke efter, hvad vi vil have"*. Beboeren siger endvidere om den pågældende medarbejder: *"X ville have, at jeg skulle tage tøjet af og tage nattøj på og sidde klar, når X kom med sovepillen. X skulle se, at jeg tog sovepillen. X sagde, jeg vil ikke risikere at blive afskediget, fordi du ikke har taget pillen. Jeg kan ikke klare, at skulle være under en sådan kommando"*.

Beboeren fortæller videre: *"Men sådan er det ikke mere. Nu sætter de sovepillen i vinduet allerede om morgenen, så kan jeg tage den, når det passer mig om aftenen. Nu har jeg friheden til selv at tage pillen, når jeg ønsker det. Det betyder rigtig meget"*.

Personalet fortæller til dialogmødet: Det er da bedre, at vi holder øje med, om beboeren har taget sovepillen, end at aftenvagten kommer og giver pillen på en bestemt tid.

Personalet skal rigtignok sikre, at beboeren indtager sin medicin, men det kan man styre på mange måder.

Det er vigtigt, at der er skrevet en vurdering om, hvordan medicinen administreres forklarer personalet.

Centerlederen konkluderer, at personalet kan lære af denne beboeroplevelse.

Aftenvagten har efterfølgende forklaret, at aften teamet havde en særlig opmærksomhed på, om beboeren ville samle piller sammen, det var derfor hensigtsmæssigt, at sikre beboerens indtagelse af aftenmedicinen. Personalet slutter med at sige, at de skulle have beskrevet en handleplan, herunder pædagogiske tilgange, som personalet kunne anvende ved administration af sovepillen.

Tilsynet vurderer, at ovenstående beboers oplevelse ikke er i overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboeren skal have hjælpen med fokus på beboerens ønsker for sin hverdag. Det er ej heller i overensstemmelse med Vejle Kommunes

værdighedspolitik om selvbestemmelse.

Personalet har ændret administration af sovepillen til at være i overensstemmelse med kvalitetsmålet. Men beboeren har stadig en oplevelse af, at omtalte medarbejder vil bestemme.

### **Udviklingspotentiale**

3. Hvordan kan alle beboere opleve selvbestemmelse i videst mulig omfang? Jævnfør Vejle Kommunes værdighedspolitik.

### **Konklusion**

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever overvejende, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes 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 6 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Solgaven.

### **Rengøring**

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

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"Udmærket", "prober", "det gør de rigtig fint, det kan jeg fornemme". "Det er helt sikkert godt nok. Jeg kan da høre, at de mopper og støvsuger. Jeg kender også hende, som gør rent. Hun er en solid dame og meget grundig".*

En beboer, som generelt er meget tilfreds siger også om rengøringsdamen: *"Der er ikke noget at kritisere, ud over at hun nogle gange flytter med sagerne, eksempelvis tandbørsten og tandpastaen, så jeg ikke kan finde dem".*

### **Udviklingspotentiale**

4. Hvordan sikrer rengøringspersonalet, at beboeren kan finde sine sager på de steder, hvor beboeren har lagt dem før rengøringen?

### **Tøjvask**

5 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er *"rigtig fin", "god" og "pæn".*

### **Maden**

Alle 6 beboere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret på Solgaven Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som *"almindelig hverdagsmad"*. Beboerne vurderer maden til at være *"lækker", "smager godt", "meget fin", "rigtig god" og "udmærket"*. 1 beboer siger, at maden den er *"perfekt, den kan ikke blive bedre"*. 2 beboere nævner, at maden er meget varieret. 1 beboer pointerer, at maden altid er lavet, *"så den er til at tygge, det er rigtig dejligt"*.

## Konklusion

På baggrund af beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt 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.

### Mest meget tilfredse beboere

2 beboere er tilfredse og 4 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

### Gymnastik og træning

3 af de 6 medvirkende beboere går til træning i træningslokalet. De 3 beboere siger om denne træning:

- *"Man kan bare gå hen til træningslokalet, så siger X (medarbejderen i træningslokalet), hvad jeg skal gøre. Hun begynder at gå en tur med en, så sørger hun ellers for, at vi får optimal træning. X er meget dygtig. Jeg er meget tilfreds med den træning"*
- *"Træningen er ganske udmærket, de er så søde dernede.... Da jeg kom, kunne jeg næsten ikke røre mig, jeg sad i kørestol og kunne ikke gå. Nu kan jeg gå med rollator. Jeg er blevet meget bedre"*
- *"Jeg skal bare bevæge mig ned i træningslokalet, så kan jeg træne alt det, som jeg vil"*

3 af de 6 beboere går ikke til træning, enten fordi de er for trætte, ikke gider at gå til træning eller fordi de selv holder sig i gang ved at udføre andre aktiviteter i hverdagen. De 3 beboere siger eksempelvis:

- *"Jeg gør det, som jeg selv kan klare"*
- *"Jeg går ikke til træning eller gymnastik, det har jeg ikke lyst til. Jeg får en masse motion ved at kører frem og tilbage med de andre beboere. Jeg samler folk sammen. Jeg synes, at det er ærgerligt, når der sidder nogen rundt omkring og keder sig. Jeg henter beboere og så mødes vi ved forskellige beboere. I aftes var vi 6 beboere nede i en beboers lejlighed. Vi har en beboer, som hører meget dårligt, han er så lykkelig, når jeg kommer og henter ham. Jeg nyder det faktisk, når jeg kan være noget for de andre beboere. Det betyder meget for mig, ellers ville jeg kede mig"*

### Fælles arrangementer

2 beboere fortæller, at de fælles arrangementer på centeret *"de er rigtig gode"*, *"de er ganske udmærkede"*. 1 anden beboer beretter om, hvordan de er på fælles køreture. Beboerne har også sammen med personalet været på sommerferie i 4 dage, 1 beboer siger om sommerferien: *"Det var godt, det var et ordentligt slæb for personalet"*. 1 beboer fortæller endvidere om at være ude og gå med personalet.

### Om at spise sammen

3 af de 6 beboere fortæller om det at spise sammen med de andre beboere i spisestuen:

- *"Det er hyggeligt, der bliver ikke snakket så meget, de sidder barer og stirrer lige ud i luften. Men de er jo også dårlige"*
- *"Fællesskabet er i orden, og så snakker vi lidt sammen"*
- *"Fællesskabet det er udmærket. Der er en, som sidder og brokker sig hele tiden. Vi griner bare af det. En sidder og griner hele tiden, hun ved ikke, hvad hun griner af. Men vi har det da hyggeligt"*



3 beboere spiser inde i deres lejligheder og deltager ikke i fællesmåltiderne på nuværende tidspunkt.

1 beboer siger om dette: *"Jeg foretrækker, at spise her, så kan jeg spise langsomt. Jeg har haft meget hoste, det er ikke rart for de andre at høre på"*.

De 2 andre beboere har tidligere deltaget i fællesmåltiderne, de siger:

- *"Fællesskabet er godt. Vi griner meget. Vi har det rart sammen. Det betyder meget for mig, at man har en glad tone. Man kan også få lov til at være i fred. Så jeg spiser min mad i min lejlighed"*

- *"Jeg har muligheden for at spise i dagligstuen sammen med de andre, men er for træt lige nu. Da jeg spiste dernede. Jo, de var da meget søde, dem som sad ved samme bord som jeg. Vi havde et godt fællesskab. Der var 2, som jeg snakkede en del med. Det betød ikke så meget. Det er lige så godt at sidde alene og spise her i min lejlighed. Man bestemmer selv"*

Tilsynet vurderer ovenstående beboeres udtalelser som værende i overensstemmelse med kvalitetsmålet fra kvalitetsstandard om, at beboeren selv kan vælge, hvor beboeren vil indtage maden.

### **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 Solgaven.

Alle 6 beboere er tilfredse. 4 af de 6 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Solgaven: *"En dejlig overraskelse", "fint", "godt", "vi bliver behandlet godt", "jeg er tilfreds", "...det er en af landets bedste steder, jeg kan bo på"*.

### **Konklusion**

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Solgaven.

## **9. Dialogmøde**

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder, faglig leder og 8 medarbejdere fra Solgaven Plejecenter samt tilsynskonsulent. 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: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
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: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
Kvalitetsstandarden i Vejle Kommune	Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune står beskrevet i "Indsatskatalog". Dette indsatskatalog indeholder beskrivelse af politisk fastlagt serviceniveau for hjælp efter Serviceloven. Indsatskatalog kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
Overensstemmelse med kvalitetsstandarden	Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet. Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder. Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige: Overensstemmelse med kvalitetsstandarden Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden
Personlige opgaver	Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: "Hjælp og pleje" og "Indsatskatalog"
Praktiske opgaver	Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Påbud	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.

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. Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredsheds kategorier 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. 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><b>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</b></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> <p><b>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</b></p> <p>Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent 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.</p> <p>Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen, de øvrige beboere er tilfredse)</p> <p>Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Tilsynskonsulentens vurderinger af beboernes tilfredshed gøres mere gyldige (valideres) ved personalets og centerledernes medtolknings 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.</p> <p><b>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</b></p> <p>I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulenten, om de undersøgte forhold samlet er:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)</p> <p>Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle men mere end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p><b>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</b></p>
-------------	---

	<p>I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:</p> <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	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. Jf. "Indsatskatalog".
Kvalitetsmål	Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning



Tilsynsrapport for Solgaven Plejecenter  
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017