

# KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

## SOFIEGÅRDEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SOCIALFAGLIG KONSULENT JANNI FRIIS SØRENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 1.11 2017

## Indhold

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

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Sofiegården Plejecenter har den 1. november 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af socialfaglig konsulent Janni Friis Sørensen fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

## Tilsynets Konklusion

På grund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn, er tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser: Hjælpen er overvejende 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 alle beboere opleve, at personalet gerne vil give hjælpen til det, som beboerne ikke selv kan udfører, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen.
2. Hvordan kan alle beboerne opleve, at de har en indholdsrig hverdag og har kendskab til Sofiegårdens aktiviteter.
3. Hvordan kan alle beboere opleve, at personalet er nærværende og viser ro ved fællesmåltider.

Baggrunden for de givne udviklingspotentialer kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialerne er jævnfør kvalitetsmål 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 Sofiegården

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 5 afdelinger på Sofiegården Plejecenter. 7 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 5 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 3 af de 7 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget godt” helbred. 2 vurderede deres helbred værende både godt og dårligt. 1 medvirkende beboere vurderer sit helbred som værende dårligt”.<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale, assisterende leder og centerleder. 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.

#### Mest tilfredse beboere

6 af de deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 4 er endog meget tilfredse med sin lejlighed. 1 beboere svare at hun både er tilfreds og utilfreds.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”fin”, ”alletiders”, ”fantastisk”.

Beboerne fortæller, at lejligheden er alletiders og fantastisk, fordi ”Der er en god udsigt”, ”Jeg har både køkken og bad”.

Beboeren som svare at hun både er tilfreds og utilfreds med boligen siger: ”Der er noget galt med min kloak, der kommer lort op, jeg er træt af det”.

Centerlederen fortæller til dialogmødet, at de er i gang med at løse problemet og har et kloakfirma på sagen.

#### Konklusion

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

---

<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

## 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)

### Mest tilfredse beboere

5 beboere vurderer at være tilfredse med denne hjælp, 3 beboere er endog meget tilfreds. 1 deltagende beboere fortæller at han ikke modtager denne ydelse. 1 beboere svare at han både er tilfreds og utilfreds.

### God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Sofiegården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”god”, ”fin”, ”dejlig”.

Beboerne på Sofiegården begrundet deres tilfredshed ved at fortæller om personalets gode væremåde: ”Jeg får god hjælp her”, ”Vi har det sødeste personale her”, ”vi har det sjovt”, ”jeg føler mig heldig”.

### Tilgængelig hjælp betyder meget

Beboernes begrundelser for den gode hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp.

1 beboere siger det sådan: ”De kommer altid når jeg kalder på dem, det gør mig tryk”. Beboeren peger på sin kalder på armen.

En andre beboere siger: ”jeg kan få hjælpen når jeg har behov for det”, ”De starter hos mig hver morgen, det ved jeg for det har de fortalt mig”.

En beboere siger også: ”jeg kan heldigvis meget selv, men jeg vil ønske at jeg kunne blive hjulpet i bad 2 bange om ugen, jeg sveder nemlig meget”.

Personalet fortæller til dialogmødet, at det har beboerne selvfølgelig mulighed for, men de var ikke klar over at det var et ønske hun havde.

### Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan alle beboere opleve, at personalet gerne vil give hjælpen til det, som beboerne ikke selv kan udfører, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen.

### Måden hjælpen bliver givet på

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

”De taler pænt til mig”, ”den fejler ikke noget”, ”Vi taler med hinanden, de taler ikke henover hovedet på mig”. ”Tonen her er udmærket”.

Deltageren der fortæller at han ikke modtager hjælp til personlig opgaver siger: ”Jeg klare mig selv, som jeg gjorde da jeg boede hjemme”.

På dialogmødet fortæller personalet, at denne borger modtager hjælpen via verbal guidning og gennem struktur for hverdagen.

Tilsynet vurderer dette som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

### **Kan noget være anderledes**

Tilsynskonsulenten har spurgt beboerne, om der er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

Beboeren som både er tilfreds og utilfreds med hjælpen udtaler: *"Personalet er venlige og de taler pænt til mig, men der er meget der kunne blive bedre men det vil jeg ikke komme ind på"*.

Til dialogmødet fortæller personalet, at denne beboere rummer en latent vrede. Beboers sindstilstand og holdninger kan ændrer sig fra det ene øjeblik til det andet da han er meget sensitiv.

6 af de 7 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

1 beboer svarer eksempelvis: *"Det har jeg ikke funderet over, det kan ikke være bedre"*.

### **Konklusion**

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 5 af de 7 medvirkende beboere udtrykker at være generelt eller meget tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier overvejende 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 tilfredse beboere**

#### **Rengøring**

5 beboere er generelt meget tilfredse, 1 beboer er almindelig tilfreds og 1 beboer er utilfreds med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"fin"*, *"god"*, 2 beboere beskriver rengøringen som værende *"rent"*, *"pænt"*. 1 beboer siger om rengøringen: *"bliver gjort ordenligt"*.

Den utilfredse beboer fortæller: *"Her er beskidt, men så ordner min kone det"*.

Borgeren der er utilfreds med hjælpen til rengøring, er den samme borger, som medarbejderne til dialogmødet fortæller værende sensitiv og skiftende holdningsmæssigt.

#### **Tøjvask**

3 beboere er meget tilfredse, og 3 beboere er almindelig tilfreds med hjælpen til tøjvask. 1 deltager svare at hun både er tilfreds og utilfreds med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: *"er godt"*, *"fint"*, *"udemærket"*, *"fungere godt"*.

Beboeren som vurderer at hun både er tilfreds og utilfreds med hjælpen til tøjvask fortæller: *"noget af mit tøj bliver væk"*. En anden beboer som svarer at hun er tilfreds med hjælpen til tøjvask siger også: *"noget af tøjet bliver væk"*.

På dialogmødet fortæller centerlederen, at en tidligere beboer nogle gange kom til at tage de andre beboers tøj. Når tøjet blev fundet igen, blev det altid bragt tilbage til ejeren.

### **Maden**

4 beboere er generelt tilfredse med maden, de får serveret på Sofiegården Plejecenter. 1 beboer er meget tilfreds og 2 beboere svarer at de er utilfredse med maden.

Beboerne vurderer maden som: *"udmærket"*, *"god"*, *"upåklagelig"*. Andre beskriver maden som værende: *"Den er kedelig og smager ikke af noget"*, *"meget det samme"*, *"det er opvarmet mad, det er kedeligt"*.

En beboer fortæller: *"der står på menukortet, at der er dessert hverdag, men det får vi sjældent, hvorfor står det der når vi ikke får det?"*.

På dialogmødet fortæller centerlederen, at beboerne har mulighed for at købe en bi-ret i Cafe`Olga. Det er den bi-ret der står nævnt på menukortet. En medarbejder fortæller at de på den afdeling hvor hun er, bevidst har fjernet briterne fra menukortet for ikke at forvirre beboerne.

Der tales også på dialogmødet om beboernes kommentar til den opvarmede mad. Centerlederen nævner at hvis den tilberedte mad opvarmes forkert bliver den kedelig. Det er noget der tales om med medarbejderne.

### **Konklusion**

På baggrund af beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt overvejende tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være tilfredse med hjælpen.

## **7. Træning i hverdagen**

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

### **Mest tilfredse beboere**

3 beboere er tilfredse og 2 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. 2 beboere er både tilfreds og utilfreds med denne hjælp.

### **Gymnastik og træning**

3 af de 7 deltagere fortæller om træning med fysioterapeuten:

*"Jeg er så glad for at fysioterapeuten kommer alle morgener på hverdage, jeg kan ikke få gang i kroppen inden jeg har trænet, mine led er meget stive"*.

*"Jeg går ture ca. 2 gange om ugen sammen med fysioterapeuten", "det er jeg glad for"*.

*"Jeg gør gymnastik og cykler, det er fint", "jeg taler lidt med fysioterapeuten"*.

Flere beboere går aktuelt ikke til hverken træning eller gymnastik, det er efter deres eget ønske, de siger:

*"Jeg har takket nej til fælles gymnastik", "jeg vil hellere selv gå ture eller cykle"*.

*"Jeg har det bedst for mig selv, jeg sidder og læser"*.

*"Jeg træner nogle gange, men det er ikke rigtig mig", "det er fint at de spørger mig"*.

Tilsynet vurderer disse udsagn fra beboerne som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

### **Fælles arrangementer**

3 deltagere fortæller at de kommer i Cafe` Olga, de siger eksempelvis:

*"Jeg går nogle gange i Cafeen, her i afdelingen sker det ikke så meget".*

*"Jeg snakker med nogle af de andre i cafeen, vi synger også dernede".*

*"Jeg skal gå i cafeen for at få nogle at snakke med".*

Flere beboere fortæller om køreture, de siger: *"vi har selv en bus, det er dejligt", "det er dejligt med køreture ud i det blå, vi har tit kaffe med", "jeg elsker naturen", "jeg kunne godt tænke mig, at turene var noget oftere", "ture er ikke mig, jeg orker ikke alt muligt socialt".*

Beboerne siger også:

*"Der er så stille her i afdelingen, der er ingen underholdning, vi mangler noget der kan gøre os glade"*

*"Det er begrænset hvad jeg deltager i"*

*"Jeg har ikke noget socialt med de andre, personalet snakker med mig". "Ture ud af huset kan jeg ikke"*

*"Jeg ligger viskestykker sammen hverdag i kælderen".*

*"Jeg kunne godt tænke mig at komme til flere fællesarrangementer, men jeg ved ikke hvad jeg har af muligheder".*

*"Vi tager nogle gange på fisketure"*

På dialogmødet fortæller medarbejderen, at det er et bevidst valg, at de har flyttet aktiviteterne fra afdelingerne og ned i cafeen, det er for at skabe mest mulig ro i afdelingerne.

### **Udviklingspotentiale**

2. Hvordan kan alle beboerne opleve, at de har en indholdsrig hverdag og har kendskab til Sofiegårdens aktiviteter.

### **Fællesmåltider**

Beboerne siger om fællesskabet ved de fælles måltider:

*"Beboerne sidder selv, personalet rander omkring"*

*"Personalet er gode til at snakke med os, det kan ikke være bedre"*

*"Vi hygger os".*

*"Personalet har ikke ro til at sidde, de har andre ting de skal"*

*"Jeg kan kun tale med personalet, de andre kan jeg ikke føre en samtale med"*

*"Personalet har travlt når vi skal spise, men de gør det bedste de kan".*

### **Udviklingspotentiale**

3. Hvordan kan alle beboere opleve, at personalet er nærværende og viser ro ved fællesmåltider.

### **Konklusion**

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere generelt er overvejende 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 Sofiegården. 5 beboere er tilfredse. 3 af de 6 beboere er endog meget tilfredse. 1 beboere vurderer at han er utilfreds med at bo på Sofiegården.

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

- *"Det er godt, jeg skal ikke flytte mere"*
- *"Den er god, jeg kunne ikke tænke mig at komme andre steder hen"*
- *"Udmærket, der er ikke noget at klage over"*
- *"Her er trygt og godt"*
- *"Jeg er godt tilfreds, det er 100%"*
- *"Det er noget lort, Jeg vil hellere være i min egen lejlighed"*
- *"Jeg er glad for det"*

### **Konklusion**

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Sofiegården plejecenter.

## 9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder, assisterende leder og 1 medarbejder fra Sofiegården Plejecenter 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: <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 medtolknings 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 tilsynskonsulent, 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	<p>Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside:</p> <p><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></p>
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning

Tilsynsrapport for Sofiegården Plejecenter  
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017