

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

HOLMEGÅRDEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG KONSULENT JANE DAMSGAARD JENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG D. 11.12.2017

Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Holmegården Plejecenter har den 11. december 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af faglig konsulent Jane Damsgaard Jensen 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 overvejende tilfredsstillende.

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

Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 10.

Trods overvejende tilfredshed, har enkelte beboeroplevelser medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

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

- at der er opmærksomhed på, at beboerne bliver meget utrygge ved hyppige personaleskift, og at der derfor arbejdes hen imod størst mulig stabilitet i den hjælp, der gives.
- at der er en særlig opmærksomhed på fremadrettet, at både nuværende og nye vikarer, der arbejder i relation med beboerne, forstår og taler dansk.
- At der er opmærksomhed på, at rengøringsopgaverne fremadrettet varetages, som planlagt og aftalt med beboerne.

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.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.

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

Undersøgelsesområderne er hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt hjælp til træning i hverdagen.

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

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 Holmegården

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 6 afdelinger på Holmegården Plejecenter. 8 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 4 kvinder og 4 mænd er medvirkende, deraf to ægtepar. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 2 af de 8 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 3 beboere vurderer at have et ”meget godt” helbred. 2 medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt” og 1 vurderer sit helbred som værende dårligt.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med centerlederen. På dette dialogmøde har centerlederen haft mulighed for at bidrage med kommentarer i forhold til Tilsynets umiddelbare tilbagemeldinger. I den forbindelse nævner centerlederen både overvejelser og tiltag, som enten netop er igangsat eller skal etableres inden længe, der positivt understøtter en videreudvikling af de opmærksomhedspunkter, Tilsynet fremkommer med på dialogmødet. 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 8 deltagende beboere er meget tilfredse med deres lejligheder. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”Alle tiders”, ” Jeg har den plads, jeg har brug for, og så har jeg ikke så meget at gøre rent”. – ” Vi er glade for at kunne bo sammen som ægtepar, og at have to værelser”.

En anden beboer udtaler, at vedkommende, bortset fra udsigten, er meget tilfreds med sin lejlighed. Beboeren udtaler videre, at det er selvforskyldt med den triste udsigt, for vedkommende blev tilbudt en lejlighed på anden sal med en flot udsigt, men at takkede nej på grund af højdeskræk.

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 Kvalitetsstandard)

Overvejende tilfredse beboere

To af de deltagende 5 beboere ud af de 8 beboere, som modtager personlig hjælp, er meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver, 1 er tilfreds med hjælpen, 1 er både og, og 1 er utilfreds.

Konkrete eksempler på oplevelser af den hjælp, der modtages.

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Holmegården ved eksempelvis at fortælle, at: "Hjælpen er meget meget god". – "Det er dejlige piger, jeg har omkring mig til at hjælpe".

Beboerne begrundes deres tilfredshed ved at fortæller om personalets behagelige væremåde, og om hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig.

En beboer udtaler ikke at have behov for hjælp til noget. – "Men hvis personalet meget gerne vil hjælpe med noget, skal de jo også have lov til det, for de er så søde", udtales det ligeledes.

Tilgængelig hjælp betyder meget

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

En beboer har imidlertid en oplevelse af om aftenen at skulle vente meget længe på eksempelvis at komme i seng, idet der kun er personale på arbejde om aftenen. Dette bekræftes af ægtefællen. Den pågældende ægtepar udtrykker stor forståelse for personalets travlhed, når de er alene på aftenvagte. "Det er jo også meget forskelligt, hvordan vi som mennesker reagerer i pressede situationer, og nogle personer bliver mere synligt påvirkede end andre, når eksempelvis flere beboere rykker for deres hjælp samtidigt", udtales det.

Omsorg

"Personalet er søde, og selv om jeg klarer det hele selv, holder de øje med mig. Det giver mig tryghed".

"Vi kan komme med ønsker, men det er dem som bestemmer".

"De kommer og henter mig, når jeg skal ned og spise. Så ved jeg, at jeg får noget at spise". De kommer og henter mig, når der er middagsmad eller kaffe. Jeg er glad for det. Så ved jeg, at jeg bliver hjulpet.

Tilsynet vurderer ovennævnte som eksempler på, hvordan personalet viser omsorg for beboerne, selvom de har travlt.

Måden hjælpen bliver givet på

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

"De faste personer er søde og venlige, også selv om de har travlt". "Det er bare meget utrygt, når der kommer vikarer, som ikke ved, hvordan de skal hjælpe os, og som vi ikke kan tale med, fordi de ikke kan sproget".

Tilsynet vurderer samlet set ovennævnte beboerudtalelser som værende eksempler på en udfordring i opfyldelsen af årets kvalitetsmål. Her tænkes især på målene om, dels at beboerne skal opleve størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres, og i forhold til at imødekomme ligeværdig og åben dialog med klart og forståeligt indhold.

Kan noget være anderledes

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

4 af de 8 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

1 beboer svarer eksempelvis: "Nej, jeg er meget glad for hjælpen. Jeg kan altid komme til personalet, og de er venlige"

3 beboere udtaler på forskellig vis, at det er vigtigt, når der fremadrettet benyttes og ansættes nye vikarer, at de så også kan både tale og forstå det danske sprog.

To beboere udtaler, at der, i hvert fald i deres afdeling skal arbejdes aktivt på, at der bliver flere fastansatte personaler, og at der ikke længere er så stor en udskiftning i personalegruppen. Der gives i den forbindelse ligeledes udtryk for stor forståelse for, at der altid vil være en vis udskiftning, men at det i deres afdeling opleves som særligt slemt.

Udviklingspotentiale

På baggrund af ovennævnte, og i relation til kvalitetsstandarten for 2017 anbefaler Tilsynet at have fokus på følgende udviklingspotentiale:

- at der er opmærksomhed på, at beboerne bliver meget utrygge ved hyppige personaleskift, og at der derfor arbejdes hen imod størst mulig stabilitet i den hjælp, der gives.
- at der er en særlig opmærksomhed på fremadrettet, at både nuværende og nye vikarer, der arbejder i relation med beboerne, forstår og taler dansk.

Centerlederen er i forbindelse med dialogmødet meget lydhør i forhold til ovennævnte og oplyser, at dette også er nogle udfordringer, der på forskellig vis har haft hendes helt særlige bevågenhed, siden hun blev ansat som centerleder første august i år, og også fremadrettet vil være et vigtigt fokuspunkt. Der er også allerede sat forskellige tiltag i gang i forhold til ændring af vagtplanlægning, samarbejde på tværs af de enkelte afdelinger m.m., som allerede på det generelle plan har haft en positiv effekt i organisationen som helhed. Nogle afdelinger har imidlertid af forskellige årsager været mere udfordret end andre. Dette konstateres også af Tilsynet i forbindelse med samtaler med nogle af beboerne, der oplever fortsat at være udfordrede i forhold til en oplevelse af, ofte kun at have en personale tilknyttet afdelingen på aftenvagter, hyppige personaleskift og at have vikarer tilknyttet, som har meget svært ved det danske sprog.

Konklusion

De deltagende beboere, som Tilsynet taler med, som modtager hjælp til personlige opgaver, giver for i alt 3 personalers vedkommende udtryk for enten generel tilfredshed eller meget stor tilfredshed med hjælpen. En oplever at være både og i forhold til den hjælp, der modtages, og en giver udtryk for ikke at være tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra Tilsynets tilfredshedskategori samlet set overvejende tilfredsstillende.

Nogle af beboerne oplever overvejende, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Andre beboere har en oplevelse af hyppige personaleskift og nogle gange at modtage hjælp fra vikarer, der ikke kan hverken tale eller forstå det danske sprog. Beboernes oplevelser er dermed kun hos nogle af beboerne overvejende i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

Som det ligeledes fremgår af ovennævnte, er centerlederen opmærksom på disse udfordringer, og der er sat positive processer i gang i forhold dertil.

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 serveret på centeret.

Overvejende tilfredse og meget tilfredse beboere.

Praktisk hjælp

3 beboere på Holmegården modtager slet ikke nogen praktisk hjælp. 2 af de resterende 5 adspurgte beboere er meget tilfredse med denne hjælp, 1 udtrykker generel tilfredshed, 1 både og, og 1 udtrykker utilfredshed. Jf. Tilsynets tilfredshedskategori betyder det samlet set, at beboerne er overvejende tilfredse med den praktisk hjælp, der modtages.

Beboerne siger bl.a. om denne praktiske hjælp:

”Upåklagelig hjælp. – jeg ved dog ikke, hvor tit de kommer. Ser der da ikke meget pænt ud?”

”Jeg får hjælp til rengøring, og det er mega fint. Jeg siger til personalet, at de bare skal sige til, hvis der er noget, jeg skal hjælpe med”.

”På papiret skulle de komme til os hver 14. dag. De kommer dog nogle gange kun hver 3. uge. Sengetøjet bliver desværre ofte ikke skiftet, som aftalt. Så siger jeg pænt til dem, om de ikke godt vil gøre det, og så gør de det også”.

”Jeg er utilfreds med rengøringsstandarten. Ofte kommer de ikke som planlagt, og når de kommer støvsuger de eksempelvis ikke inde under bordet, selv om der ligger nullermænd. De tømmer eksempelvis heller ikke skraldespanden. - Jeg har heldigvis en svigerinde, der kommer og støvsuger for mig”.

Tøjvask:

4 beboere på Holmegården modtager slet ikke hjælp til tøjvask. 3 af de resterende 4 adspurgte er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask og en er generelt tilfreds. Jf. Tilsynets tilfredshedskategori betyder det samlet set, at beboerne generelt er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Der udtrykkes generelt tilfredshed med hjælp til tøjvask. En enkelt beboer nævner, at tøjet kan komme til at blive vasket på forkerte- for varme – grader nogle gange, og så krymper tøjet.

Mad og forplejning:

5 beboere på Holmegården er meget tilfredse med mad og forplejning og 3 er generelt tilfredse. Jf. Tilsynets tilfredshedskategori betyder det samlet set, at beboerne generelt er meget tilfredse med mad og forplejning på Holmegården.

Beboerne siger blandt andet:

”Der udarbejdes en månedsoversigt over forplejningen. Der er god variation i menuerne, endda også asiatisk mad. Hvis jeg tænker på nogle menuforslag, jeg kunne tænke mig, så er de allerede på planen”.

”Det er ganske almindelig husmandskost”. – ”Der er dog en del utilfredshed med smørebrødet”.

Jeg har ikke noget at klage over med maden, og hvis man opfører sig pænt, får man endda lov til at slippe for opvasken”.

Udviklingspotentiale

På baggrund af ovennævnte, og i relation til kvalitetsstandarten for 2017 anbefaler Tilsynet at have fokus på følgende udviklingspotentiale:

- At der er opmærksomhed på, at rengøringsopgaverne fremadrettet varetages, som planlagt og aftalt med beboerne.

Centerlederen er i forbindelse med dialogmødet meget lydhør i forhold til ovennævnte og oplyser, at der netop er ansat fast uddannet rengøringspersonale til at komme i bund med rengøringen hos beboerne. Det har nemlig siden centerlederens ansættelse 1.8.2017 blandt andet været et generelt udtrykt ønske fra både pårørende og beboere, at der blev rettet op på rengøringsstandarten.

Konklusion

På baggrund af beboernes udtrykte meninger om hjælpen til praktiske opgaver generelt samt mad og forplejning er der samlet set forskellige tilfredsheds kategorier for hver af tre områder. I forhold til den praktiske hjælp er der samlet set tale om en overvejende beboertilfredshed. I forhold til både hjælp til tøjvask og i forhold til mad og forplejning er der tale om en samlet set stor tilfredshed.

Træning i hverdagen

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

Mest tilfredse beboere

6 af de 8 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. 1 beboer er generel tilfreds med denne hjælp, og 1 ved ikke, hvilke tilbud, der findes på dette område, idet vedkommende ikke ønsker at deltage i nogen træning overhovedet.

Om diverse tilbud om træningsfaciliteter m.m., udtaler beboerne blandt andet:

” En fysioterapeut fra det palliative team træner mig hver mandag. Om onsdagen træner vores egen fysioterapeut mig, om fredagen er jeg i kondicenteret, og om tirsdagen får jeg trænet min hjerne. Så jeg har kun fri om torsdagen.”

Andre beboere fortæller, at de selv både går ture og/eller er i træningscenteret i cafeen hver dag, og andre fortæller, at de går til ridning.

Endnu en beboer fortæller, at det er ægtefællen, der hjælper med træningen.

Konklusion

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

6. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Holmegården Plejecenter. 1 af de 8 beboere er generelt tilfreds, og de resterende 7 beboere er endog meget tilfredse.

Beboerne udtaler blandt andet:

” Jeg er meget tilfreds. – Det bedste er personalet, for jeg kan godt blive lidt træt af de øvrige beboere. Jeg hygger mig dog med min nabo”.

” Jeg er meget tilfreds og flytter aldrig herfra”.

” Jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds. Det er dejligt, at de kigger ind til mig om natten. Hvis jeg vågen, så vinker jeg til dem. Det giver mig tryghed”

” Vi er meget tilfredse. Jeg er positivt overrasket over, hvor godt det er her. Det var min mand, der ville, at jeg skulle flytte ind her, og til sidst gik jeg med til det. Det er bedre, end jeg troede”.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Holmegården Pljecenter.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. En kort opsamling af centerlederens 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/Aeldre-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/Aeldre-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. Indsatskatalog kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
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>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> <p>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</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>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</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>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</p> <p>I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de</p>
-------------	---

	<p>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: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning

Tilsynsrapport for Holmegården Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017