

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2018

KASTANIEHAVEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG KONSULENT JANE DAMSGAARD JENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG D. 7.2.2018

Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Kastaniehaven Plejecenter har den 7. februar 2018 et uanmeldt tilsynsbesøg af faglig konsulent Jane Damsgaard Jensen 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 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

- Med afsæt i konkret udtalelse, så vidt muligt, sikre, at tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov
- Med afsæt i konkrete udtalelser, så vidt muligt, sikre, at der er størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres.
- Med afsæt i konkret udtalelse, så vidt muligt, at sikre både fleksibilitet i indsatsen og det frie valg.

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. Tilsynskonceptet er foreløbig administrativt forlænget til også at gælde for 2018.

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

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

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:

1. 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 Kastaniehaven Plejecenter

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 8 afdelinger på Kastaniehaven Plejecenter. Det var imidlertid ikke muligt på dagen for det uanmeldte tilsynsbesøg at finde nogle beboere i de to demensafdelinger, der havde ressourcer til at tale med Tilsynet. På de øvrige 6 afdelinger blev 6 tilfældigt udvalgte beboere interviewet under tilsynsbesøget, 4 kvinder og 2 mænd. 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 ”meget godt” helbred. 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 centerleder og assisterende centerleder. På dette dialogmøde har ledelsen haft mulighed for at bidrage med deres umiddelbare kommentarer i forhold til tilsynets resultater.

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 udtaler bl.a. om deres lejligheder:

” Jeg er meget glad for min lejlighed. Jeg flyttede ind sammen med min mand for nogle måneder siden, men jeg må gerne fortsat blive boende i denne her lejlighed, hvis jeg vil, selv om jeg nu er blevet alene”

”Min lejlighed ligger til nord, men den er hverken så mørk og kold, som jeg frygtede ved indflytningen. – Og når jeg åbner døren ud til gangen, er der en dejlig lys dagligstue lige uden for min dør, som jeg kan benytte”.

” Lejligheden er stor nok til mig og til, at jeg kan komme rundt med mine kørestol, og der er heldigvis ikke for mange døre”.

” Jeg synes, jeg har en dejlig og hyggelig lejlighed, og det synes mine børn også”.

” Jeg kan ikke lukke min terrassedør op, for så kommer der dyr ind. Både mus, firben og tusser. Jeg har haft en muserede med unger under mit skab. Jeg kunne godt bruge noget bedre udluftning og udsugning”.

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

Under dialogmødet med ledelsen, forelægges blandt andet denne beboers udtalelser. Ledelsen har imidlertid aldrig hørt om disse udfordringer før.

Tilsynet anbefaler på den baggrund ledelsen at følge nærmere op på disse udtalelser og evt. se på, hvad der kan gøres for at altandøren kan stå åben fremover uden at der kommer små dyr ind i lejligheden.

Tilsynet forstår også på dialogmødet ledelsen således, at der vil blive taget vare derpå.

I forbindelse med partshøringen oplyser centerlederen, at der nu er blevet fulgt op med personalet på den pågældende afdeling, hvor en beboer over for Tilsynet oplyser, at vedkommende skulle have haft en muserede under sit skab. På baggrund af disse tilbagemeldinger viser det sig ikke at have været tilfældet.

Konklusion

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

Tilsynet anbefaler, på baggrund af ovennævnte udtalelse om, at der kommer små dyr ind i lejligheden hos en beboer, ledelsen at følge nærmere op på disse udtalelser og evt. se på, hvad der kan gøres for at altandøren kan stå åben fremover uden at der kommer små dyr ind i lejligheden.

I forbindelse med dialogmødet med ledelsen, får Tilsynet også positivt indtryk af, at ledelsen vil tage vare derpå.

Udviklingspotentiale

Ovennævnte anbefaling knytter sig til nedenstående konkrete kvalitetsmål i kvalitetsstandarten:

2. Med afsæt i konkret udtalelse, så vidt muligt, sikre, at tilbud om ældre- eller plejebolig i videst muligt omfang passer til den enkeltes ønsker og behov

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 meget tilfredse beboere

4 af de 6 deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse, og 1 beboer vurderer at være generelt tilfreds, ligesom 1 vurderer at være utilfreds med hjælpen til personlige opgaver.

Beboerne udtaler bl.a.:

” Jeg får hjælp til bad og støttestrømper. - Jeg kan få hjælp til alt det, jeg har brug for. - Jeg er rigtig meget tilfreds”.

” Før fik jeg hjælp af personalet til varetagelse af min personlig hygiejne. - De kom dog altid meget sent op ad formiddagen, og det var jeg ikke tilfreds med. – Så nu har jeg lært at klare det selv”.

Kan noget være anderledes

Til spørgsmålet om, hvorvidt noget kunne være anderledes, er tilbagemeldingerne bl.a.:

” Det ville jeg have svært ved at komme i tanke om ”

” Nej, det tænker jeg ikke, men nu er jeg jo også så privilegeret at være meget selvhjulpen ”.

” De yngre medarbejdere er generelt ikke så gode til at hjælpe, som de ældre, men det kommer vel efterhånden som de bliver ældre ”.

” Der er en ting, jeg er ked af. – Og det er, at når man er trængende, så skal man vente meget længe på hjælp til at komme på toilettet. – Ellers er der ikke noget der falder mig ind om, at bare det da var sådan eller sådan... ”.

Måden hjælpen bliver givet på

Til spørgsmål om måden hjælpen bliver givet på, svares bl.a.:

” Selv om de unge medarbejdere ikke har så meget erfaring endnu, så er de alle søde ”.

” Det er dejligt, at personalet kan stå for en spøg og lidt pjat. – De er heldigvis alle meget u-højtidlige ”.

” Jeg er meget tilfreds med personalet og deres måde at hjælpe på. Det er medfødt, den måde man gør det på i relationen med andre. Det er jo ikke altid så nemt at komme hen til en fremmed og hjælpe med personlige ting ”.

Tilsynet vurderer ovennævnte beboerudtalelser værende i tråd med flere af de oplyste kvalitetsmål i kvalitetsstandarten i forhold til beboernes individuelle ønsker og behov.

Konklusion

De fleste deltagende beboere giver udtryk for stor tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 6 medvirkende beboere er dog utilfreds. Konklusionen er derfor ud fra Tilsynets tilfredskategorier 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.

Tilbagemeldingerne både i forhold til, hvordan hjælpen er, og måden den gives på, vurderer Tilsynet som værende i tråd med flere af de oplyste kvalitetsmål i kvalitetsstandarten. Dette gælder bl.a. i forhold til måden hjælpen bliver givet på og den imødekommende, ligeværdige og åbne dialog samt fleksibilitet i indsatsen.

Der er dog to beboere, der påpeger udfordringer med ventetiden, når de har behov for hjælp til personlig pleje. Hvorvidt det er muligt at gøre noget aktivt for positivt at ændre på personalets tilgængelighed, procedurer m.m. i forhold til disse udfordringer med den eksisterende normering m.m., ligger selvsagt helt uden for Tilsynets indsigt.

Tilsynet anbefaler imidlertid ledelsen på Kastaniehaven med afsæt i disse beboerudtalelser i samarbejde med personalet at se nærmere derpå.

Udviklingspotentiale

Tilsynet anbefaler, med afsæt i ovennævnte og i relation til kvalitetsstandarten og de oplyste mål, bl.a.:

- Med afsæt i ovennævnte udtalelser, så vidt muligt, sikre, at der er størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres.

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.

Overvejende meget tilfredse beboere

5 af de 6 deltagende beboere er generelt enten meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Kastaniehaven. 1 beboer er utilfreds med maden.

Rengøring

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

Beboerne siger om denne rengøringshjælp bl.a.:

"Der bliver gjort rent hver 14. dag, og det er Vejle Kommunes standart, sådan er det!"

"Kvaliteten af rengøringen er afhængig af, hvem der kommer og gør rent. Vi har haft en, som desværre er stoppet. Hold da op, hun lagde energi i opgaven".

"Jeg er meget tilfreds med hjælpen til rengøringen, for jeg ser dårligt".

Tøjvask

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

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis:

"Jeg er meget tilfreds med hjælpen til tøjvask, selv om jeg nogle gange får det forkerte tøj tilbage fra vask. Jeg holder derfor godt øje med, at jeg får det tilbage, jeg skal".

"Min datter tager mit pæneste tøj med hjem og vasker. Personalet er gode til at lægge tøjet pænt sammen, og skal noget hænges på bøjle, gør de også det."

Maden

4 f de 6 adspurgte beboere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret på Kastaniehaven Plejecenter. 1 beboer er generelt tilfreds og en er utilfreds.

Beboerne udtaler bl.a. om maden:

"Jeg er rigtig rigtig meget tilfreds. Den er lige så god, som hvis jeg lavede den selv. - Vi får altid dejlig mad"-

"Maden er god her. – Når man har fødselsdag, må man selv vælge menuen".

"Maden er god. Den er generelt ligesom den er på alle offentlige steder. – Den er ikke hjemmelavet, og det kan smages, – men vi kan jo heller ikke få livretter hver dag".

"Jeg er ikke tilfreds med maden her. Den er meget ensformig, og det hjælper ikke at ønske noget".

Konklusion

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

Der er dog en enkelt beboer, som ikke er tilfreds med maden. Dette blev også forelagt ledelsen i forbindelse med det efterfølgende dialogmøde. Smag og behag er naturligvis en individuel oplevelse, således som begge parter i den forbindelse blandt andet var helt enige om.

Ud fra kvalitetsstandarten skal den mad, der leveres være sammensat ud fra faglig opdateret viden og imødekomme behovet hos den enkelte.

Tilsynet anbefaler at sætte fokus på, hvorvidt det eksempelvis er muligt, også med afsæt i et andet af kvalitetsmålene i kvalitetsstandarten om fokus på fleksibilitet i indsatsen og det frie valg, i større udtrækning aktivt at medinddrage den ikke tilfredse beboer i forhold til valg af menu.

Udviklingspotentiale

Med afsæt i ovennævnte udtalelse:

- Med afsæt i konkret udtalelse, så vidt muligt, skærpe fokus på både fleksibilitet i indsatsen og det frie valg

7. Træning

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

Overvejende tilfredse beboere

2 beboere er tilfredse og 3 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med denne hjælp.

Beboerne udtaler bl.a.:

"Jeg går til stolegymnastik lige nu, men jeg skal i gang med mere træning."

"Der er mange tilbud. – Brunch med underholdning, fælles sang, haft foredrag fra nogen, der har været på Grønland og meget andet"

"Der er mange forskellige tiltag her. På tirsdag skal jeg til Wiener koncert, og til påskefrokosten kommer Keld og Hilda Heick og underholder"

"Jeg ønsker ikke at deltage i træningen. Der er motionsrum her, men jeg har ikke lyst til at benytte det meste af de redskaber og maskiner, der er i motionsrummet"

"Jeg har altid trænet, men gør det ikke længere"

"For dem, der har lyst, er der sikkert mange tilbud. jeg vil hellere se tv og følge med i, hvad der sker ude i verden"

Konklusion

Tilsynet vurderer, at de medvirkende beboere overvejende 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 Kastaniehaven Plejecenter. 5 af de 6 beboere er meget tilfredse, og en beboer er tilfreds.

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

” Både min mand og jeg var meget tilfredse med de måneder, vi nåede at få sammen her, og jeg er fortsat meget tilfreds”.

” Jeg vil ikke flytte. Jeg er meget glad for at være her”.

” Jeg kunne ikke forestille mig noget bedre her med mindre politikerne ville sende en personale mere til os”.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Kastaniehaven Plejecenter.

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og assisterende centerleder fra Kastaniehaven Plejecenter samt tilsynskonsulenten. Ledelsens 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 Kastaniehaven Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2018