

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTRE 2018

ATRIUMHAVEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG KONSULENT JANE DAMSGAARD JENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG D.25.01.2018

Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Atriumhaven Plejecenter har den 25-01-2018 haft 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 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:

- Generelt at skærpe opmærksomheden på fleksibilitet i indsatsen og en forståelse for den enkelte beboers ønsker, positive udvikling og en understøttelse af borgerens egne ressourcer.
- Generelt at sikre, at også udenoms arealerne fremkommer så fleksible og tilgængelige for borgerne som muligt.

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 2018 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 Atriumhaven Plejecenter

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 5 afdelinger på Atriumhaven Plejecenter. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, alle 5 beboere var kvinder. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 4 af de 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer sit helbred som værende både ”godt og dårligt”.³ De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med centerlederen. Personalet havde ikke mulighed for at deltage i dette tidsrum. På dette dialogmøde har centerlederen 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.

Overvejende tilfredse beboere

2 beboere er meget tilfredse med deres lejligheder. 2 er tilfredse og udtaler at være både og i forhold til tilfredsheden med sin lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder:

”Jeg er flyttet ind for kort tid siden, og havde ikke set lejligheden inden. Da jeg kom hertil, havde mine børn indrettet lejligheden lige som om, jeg var i min stue. Jeg er meget glad for min lejlighed”. – Tilsvarende udsagn giver en anden ny indflyttet beboer udtryk for.

To beboere udtaler, at de rigtig gerne ville have haft særskilt stue og soveværelse. Den ene oplever dog nu at have vænnet sig til, at det er sådan, det er.

En beboer ville dog meget gerne have en hasp monteret på sin terrassedør, således at det ville være muligt at åbne døren lidt mere end nu, uden at døren skulle stå helt åben. Pågældende udtaler desværre at have fået at vide, at det ikke kan lade sig gøre.

En anden beboer gør opmærksom på, at det af særlige årsager er meget svært for vedkommende selv at låse sin dør op, hvilket Tilsynet ved selvsyn kan konstatere. Nogle dage må denne beboer bede personalet om hjælp til at låse sin dør op for at komme ind i lejligheden. Beboeren oplyser, at lejligheden altid er nødt til at være låst, idet en anden meget dement beboer ellers hele tiden går ind i dennes lejlighed m.m.

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

Pågældende beboer har forespurgt hvorvidt det ikke var muligt at få et andet låsesystem i form af et kort, en chip eller andet, som gjorde det meget nemmere for vedkommende selv at låse døren op. Beboeren har imidlertid fået at vide, at det først bliver muligt, når der bygges nyt.

På det efterfølgende dialogmøde med centerlederen påpeges både udfordringen med ønskerne om at få påmonteret en hasp på terrassedøren samt det konkrete ønske om et andet låsesystem.

Centerlederen er meget positivt indstillet over for disse to ønsker, og udtaler, at disse konkrete ønsker må være mulige at få indfriet.

En anden beboer giver også udtryk for at være meget ked af at være nødsaget til at have døren til sin lejlighed låst konstant på grund af trusler og overfald af en meget dement beboer.

Konklusion

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

Et udviklingspotential, jf. de opstillede kvalitetsmål i kvalitetsstandarder for 2017 og konkrete beboerudtalelser er:

- Generelt at skærpe opmærksomheden på fleksibilitet i indsatsen og en forståelse for den enkelte beboers ønsker, positive udvikling og en understøttelse af borgerens egne ressourcer.

Her tænkes konkret henholdsvis på en beboers udtalelser om afslag på forespørgsel og ønske om en længere hasp til en havedør, samt et nøglekort eller andet form for låsesystem til en anden borger, således at denne borger bedre selv fremadrettet kan låse sin dør op til sin lejlighed. – Begge er nogle tiltag, som centerlederen i forbindelse med dialogmødet forholder sig positivt i forhold til handle på.

5. Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er blevet 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 ind til beboerens oplevelse af denne hjælp.

Tilsynet har også i 2018 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)

Meget tilfredse beboere

1 af de 5 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfreds med personalets hjælp til personlige opgaver, og 4 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

Beboerne udtaler bl.a.:

” Hjælpen er meget god” ” Personalet er så omsorgsfulde”.

” Jeg bliver passet i alle ender og kanter, så jeg er meget tilfreds”

” Personalet er absolut venlige, og de giver mig den tid, de har mulighed for. Personalet har ikke de bedste arbejdsbetingelser”.

Måden hjælpen bliver givet på

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

” Størsteparten af personalet er ualmindelig søde, og har en rigtig god forståelse for, hvordan de skal tale til os, så vi slapper og oplever hjælpen helt naturligt, også hvis eksempelvis man måtte være lidt blufærdig”

”Der er nogle hvor personaler, hvor man tænker, hvorfor de dog har valgt dette job, men sådan er det jo inden for alle fagområder”.

Kan noget være anderledes

Tilsynskonsulenten har spurgt, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som beboerne kunne ønske anderledes.

Dertil svares bl.a.:

” Der er meget sygdom blandt personalet, og derfor konstant skiftende personale. Der benyttes mange udlændinge som vikarer, og de har generelt meget svært ved at forstå os, ligesom vi har svært ved at forstå dem. - Et problem som kun bliver større, hvis en beboer eksempelvis hører meget dårligt. – Det ville være ønskeligt at have flere vikarer, som talte og forstod dansk rigtig godt”.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver og gøremål 1 af de 5 medvirkende beboere er generel tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra Tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever overvejende, at den måde, de får hjælpen på, er efter deres ønsker, dog ind imellem med nogle sprog- og forståelsesmæssige udfordringer og misforståelser. Beboernes udtalelser og konkrete eksempler er dermed ikke, på trods af den generelt meget store tilfredshed, fuldstændig i overensstemmelse med de oplyste kvalitetsmål i kvalitetsstandarten.

Ansatte, som taler og forstår dårligt dansk, er en generel udfordring i den daglige pleje og i det individuelle relationsarbejde. Denne udfordring kræver derfor også en særlig opmærksomhed. Dette gælder også i forhold til at kunne indfri alle de oplyste kvalitetsmål i kvalitetsstandarten.

Det er imidlertid en udfordring af mere generel karakter, der ikke kun knytter sig til plejecentre i Vejle Kommune. En problematik som Tilsynet også er blevet gjort opmærksom på i forbindelse med andre tilsynsbesøg.

Det er en udfordring med mange aspekter indbygget, som kræver mange forskelligartede indsatser og tiltag, der på ingen måder kan løses lokalt på det enkelte plejecenter. Dog er det generelt vigtigt ved ansættelse af vikarer og fast personale, så vidt det overhovedet er muligt, at have en skærpet opmærksomhed på, at den enkelte ansøger både selv skal kunne mestre men også forstå det talte danske sprog.

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 ind til deres meninger om maden, de får på centeret.

Mest meget tilfredse beboere

Alle 5 deltagende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring. 3 af de 5 deltagende beboere er meget tilfredse tøjvask, 1 er tilfreds, og 1 er utilfreds. Med hensyn til forplejningen er 3 af de deltagende beboere meget tilfredse og to beboere er tilfredse.

Samlet set er de 5 deltagende beboere derfor ud fra begrebsafklaringen overvejende tilfredse med hjælp til praktiske opgaver og forplejningen på Atriumhaven Plejecenter.

Rengøring

Alle 5 beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne udtaler i forhold til rengøringshjælpen bl.a.: ” Jeg er meget tilfredse med hjælpen til den grove rengøring hver 14. dag. Jeg klarer selv resten”.

” Vi får jo kun hjælp hver 14. dag, og det er jo ikke personalets skyld, det er bare for lidt. Når man sover i samme rum, som man opholder sig, så støver det altså meget. - Jeg er dog meget glad for hende, jeg har til at gøre rent nu. Hun gør det godt på den tid, hun har til rådighed ”.

” Når man som jeg skal have hjælp til det hele, er det ikke nok med rengøring hver 14. dag. Jeg spilder meget, og har jeg eksempelvis været på badeværelset og fået vand på gulvet, så får jeg det på hjulene rundt i min lejlighed efterfølgende”.

” Det er lidt trist at se på alle krummerne m.m., uden at kunne gøre noget. Heldigvis har jeg børn og gode naboer, som er søde til at komme og feje m.m. for mig”.

Tøjkask

3 adspurgte beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er tilfreds og 1 er utilfreds med hjælpen til tøjkask.

Om hjælpen til tøjkask siger beboerne eksempelvis: ” *Jeg er meget tilfreds med den hjælp, jeg får*”.

” *Tøjet bliver vasket og lagt sammen, men det er ikke, som jeg selv ville gøre det. Jeg er dog tilfreds*”

” *Jeg er meget utilfreds med, at noget mit tøj forsvinder*”

Maden

3 adspurgte beboere er meget tilfredse med maden på Atriumhaven, og 2 adspurgte beboere er generelt tilfredse.

Om forplejningen udtales blandt andet: ” *Jeg er meget tilfreds med maden her. Jeg har aldrig fået noget, jeg ikke kunne lide. Jeg kommer direkte fra sygehuset og hertil, og maden er meget bedre her*”.

”*Personalet gør meget ud af maden. Spørger om der er noget, vi gerne vil have, om noget kunne være anderledes m.m.*”

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 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

4 af de 5 adspurgte beboere er meget tilfredse med mulighed for hjælpen til træning og vedligeholdelse af deres funktioner, og 1 udtaler ikke lige at have været opmærksom på denne mulighed.

De adspurgte beboere udtaler bl.a.:

” Jeg fik træning og genoptræning, da jeg kom hertil, men nu kan jeg ikke længere holde til det”. – ” Jeg ved dog, at personalet ville hjælpe mig med træning, hvis behovet var der”

” Jeg kan godt lide, at der er nogle aktiviteter. Eksempelvis var der en anden borger, der gerne ville i kirken, som vedkommende kunne se fra plejecenteret. - Jeg foreslog derfor ledelsen, om vi ikke skulle i kirke. De synes dog først, at det var meget dyrt med transport m.m. Nu har vi været det to år i træk til jul, og jeg er spændt på, om det fortsætter. Det håber jeg”.

” Nogle af de aktivitetstilbud der er her, er jeg for godt til, synes jeg, selv om det måske er noget mærkeligt noget at sige. Jeg kan dog godt lide, når der vises film her med lidt gang i, og jeg deltager også i gudstjenesten en gang om måneden, der afholdes her i huset”

” Jeg kan godt lide at gå ture, og jeg behøver ikke ledsagelse af personalet. Desværre kan jeg ikke gå på det interne stisystem, når det er glat, for der bliver ikke saltet.” En besøgende supplerer og udtaler, at det er blevet nævnt for personalet, men at de har fået at vide, at det ikke bliver gjort”

” Jeg er så glad for at gå ture, og jeg kan bruge mit klippekort til at få personalet til at ledsage mig”, udtales det af endnu en beboer.

Udviklingspotentiale

Generelt at sikre, at også udenoms arealerne fremkommer så fleksible og tilgængelige for borgerne som muligt.

Konklusion

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

Det er dog en udfordring, at der ikke bliver saltet på det interne stisystem, hvilket medfører ovennævnte udviklingspunkt.

Da Tilsynet påpeger dette på det efterfølgende dialogmøde med centerlederen, giver centerlederen også udtryk for enighed i denne betragtning. Centerlederen udtaler i den forbindelse at ville gå videre til boligforeningen med en forespørgsel om fremadrettet at få saltet efter behov.

8. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Atriumhaven Plejecenter. 4 beboere er generelt meget tilfredse, og en beboer er generelt tilfreds.

Nogle udtalelser på beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Atriumhaven Plejecenter:

”Jeg er bare så glad for at være her. Alle personaler er så søde og venlige”

” Jeg er rigtig glad for at bo her. Det er dog blevet lidt utrygt for mig nu pga. en anden beboer. Jeg ved godt, at vedkommende er meget dement, men er også meget udadreagerende, og både truer mig, og har haft meget hårdt fat i mig. – Personlet har dog, gjort, hvad de kan i forhold til den situation, og nu er der kommet to personaler på om aftenen, når vi spiser aftensmad. Det betyder dog desværre, at jeg nu altid må have min dør låst, og det er jeg ked af”

”Alt er bare til UG her. Det lyder måske næsten for godt til at være sandt, men det er altså rigtigt. Jeg er så glad for det, og der er nok, der vrøvler”.

” Personalet er meget betænksomme både hvad gælder vores fysiske – men også vores psykiske tilstand. Jeg er meget tilfreds”.

” Det er o.k. her, men jeg vil bare gerne hjem”.

Konklusion

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

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerlederen fra Atriumhaven Plejecenter samt tilsynskonsulenten. 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 plejepsikis 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.</p> <p>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 Atriumhave Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2018