

# Tilsynsrapport - endelige

## Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

### Hovergården

### Den 30. november 2018

#### Indhold

Tilsynets konklusion .....	2
Hvad skal kommunale tilsyn undersøge.....	2
Hvad bliver undersøgt.....	2
Tilsynet på Hovergården.....	3
Beboernes bolig .....	3
Meget tilfredse beboere.....	3
Hjælpen til personlige opgaver .....	4
Tilfredse beboere.....	4
Hjælpen til praktiske opgaver.....	4
Mest tilfredse beboere .....	4
Træning i hverdagen.....	5
Tilfredse beboere.....	5
Beboernes samlede tilfredshed .....	6
Dialogmøde .....	6
Bilag: Begrebsafklaring .....	7

## Tilsynets konklusion

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

Hjælpen er tilfredsstillende.

Der er 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 7.

Trods overvejende tilfredshed, har beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentiale.

### Udviklingspotentiale

På baggrund af en enkelt beboers oplevelser, hvordan kan det sikres at tøjvasken varetages med størst mulig kontinuitet i den indsats, der leveres.

## 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 administrativt forlænget i 2018.

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

Tilsynskonsulenterne 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.

---

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

Tilsynskonsulenterne 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>

## Tilsynet på Hovergården.

Tilsynet har besøgt plejecentret med 26 beboere. 3 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

1 af de 3 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som "meget godt", 1 beboer vurderer helbredet som værende "både godt og dårligt" og 1 beboer vurderer sit helbred som værende "dårligt".<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med lederen på Hovergården. 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.

## Beboernes bolig

Tilsynet har spurgt til beboernes meninger om deres lejligheder. Der er ikke spurgt til beboernes oplevelser af fællesarealet.

### Meget tilfredse beboere

Alle 3 beboere er meget tilfredse med deres lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er "godt", "i orden".

Beboere fortæller, at lejligheden er god, fordi:

"Der er en dejlig stue, soverum og baderum. Jeg er så glad for den, specielt terrassen"

"Der er en dejlig terrasse"

"Der er ikke noget at nævne, som ikke er godt."

### Konklusion

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

---

<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

## Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Tilsynet 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- 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)

### Tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Alle 3 beboere er tilfredse med den personlige hjælp.

### Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Hovergården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: "de er gode", "det er i orden", "mange forskellige – vi er forskellige".

Personalets gode væremåde betyder meget. Beboerne siger, at hjælpen er god, fordi personalet er:

"Jeg er tilfreds med alle; der var en ung mand - en flink ung mand"

"Der er lidt forskel, men det gør ikke noget."

"Det er godt der er nogen, man lige kan spørge til råds"

**Kan noget være anderledes** Tilsynet har spurgt de generelt tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

De medvirkende beboere, kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. En af beboerne nævner at tidligere kom de ind og snakkede midt på dagen, det var rart.

### Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedskategorier tilfredsstillende. Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på, er efter deres ønsker. Beboernes oplevelser er dermed i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

## Hjælpen til praktiske opgaver

Beboernes oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver er undersøgt ved, at Tilsynet har spurgt til beboernes oplevelser af hjælpen til rengøring og tøjvask. Beboerne er også spurgt til deres meninger om maden, de får på plejehjemmet.

### Mest tilfredse beboere

De deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden.

### **Tøjvask og rengøring**

2 beboere er meget tilfredse og 1 er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til praktiske gøremål.

Om hjælpen til rengøring og tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: "det er da godt" "hun er god til det, vi snakker om det" "ikke noget at klage over".

Den både tilfreds og utilfredse beboer var tilfreds med rengøringen, men havde oplevet at tøjet ikke blev vasket helt som hun ville have det, "min datter vasker mit kulørte tøj og uldtøj"

### **Maden**

Alle 3 beboere er tilfredse med maden, de får serveret.

"Den er god – fin mad"

"Den er god nok"

"Rigtig god mad, de er dygtige. I weekenden får vi dessert"

Tilsynet bemærker, der er månedsmenu med oversigt over retterne.

### **Udviklingspotentiale**

På baggrund af en enkelt beboers oplevelser, hvordan kan det sikres at tøjvasken varetages med størst mulig kontinuitet i den indsats, der leveres.

### **Konklusion**

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

## **Træning i hverdagen**

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

### **Tilfredse beboere**

2 beboere er tilfredse med hjælpen til træning og til at vedligeholde deres funktioner i hverdagen og 1 beboer ved ikke.

### **Gymnastik og træning**

Beboerne fortæller om at gå til træning:

"Jeg gider ikke træne, selvom der kommer en fys og prøver at få mig med"

"Når fys har tid, går vi ture i en lang gang – og jeg har en elastik til at træne armene"

"Jeg er med til stolegymnastik"

### **Fælles arrangementer**

Alle deltagende beboere fortæller om, at der er rigtig mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til.

”Jeg er af og til med til noget, dans hver onsdag”

”Sang og musik, dans og gudstjeneste er mine favoritter”

”Jeg er med til dans, julefrokost, sang og musik, gymnastik, juledekoration, spil”

Tilsynet observerer, at der er oversigt over aktiviteterne hos beboerne.

### **Om at spise sammen**

Beboerne fortæller, at de mødes til fælles morgenmad og øvrige måltider i løbet af dagen. En beboer udtaler: ”Jeg hygger mig med de andre”. En anden beboer udtaler: ”Der er mange demente”.

### **Konklusion**

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

## Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Hovergården.

2 beboere er meget tilfredse og 1 beboer er tilfreds.

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

”Jeg er meget glad for at være her”

”Vi har det godt heroppe. Min datter siger: mor jeg ved du er tilfreds.”

”De kommer og siger, når der foregår noget, de er flinke”

### **Konklusion**

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Hovergården.

## Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager lederen samt tilsynskonsulenten.

Tilsynet blev foretaget den 30. november 2018 af konsulent Hanne Juhl Pedersen

## 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 pjeces som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjeces 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 kvalitetsstandard	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 kvalitetsstandard Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandard Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandard Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandard
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	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. 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. <b>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</b> Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne: Modtager ikke denne hjælp Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen) Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen) Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen) Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen) Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen) Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet) <b>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</b> Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse

	<p>konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandarden 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. 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) 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 medtolkninger 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	Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning