

Tilsynsrapport -endelige

Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

Højagercenteret

Den 22. oktober 2018

Indhold

Tilsynets Konklusion.....	2
Hvad skal kommunale tilsyn undersøge.....	2
Hvad bliver undersøgt.....	2
Tilsynet på Højagercenteret.....	3
Beboernes bolig.....	3
Meget tilfredse beboere.....	3
Hjælpen til personlige opgaver.....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
Hjælpen til praktiske opgaver.....	5
Mest meget tilfredse beboere.....	5
Træning i hverdagen.....	6
Meget tilfredse beboere.....	6
Beboernes samlede tilfredshed.....	7
Dialogmøde.....	7
Bilag: Begrebsafklaring.....	8

Tilsynets Konklusion

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

Hjælpen er meget 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 8.

På grund af beboernes oplevelse af meget stor tilfredshed er der ingen udviklingspotentiale at bemærke.

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.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.

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

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

² Jævnfør rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012, side 60.

Tilsynet på Højagercenteret.

Tilsynskonsulenten har besøgt fire afdelinger på Højagercenteret. 4 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

1 af de 4 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som "godt". 3 beboere vurderer at deres helbred som værende "meget godt".³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende afdelingsledere og forstander. 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 4 deltagende beboere er meget tilfredse med deres lejligheder. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er "dejlig varm", "meget god", "stor nok", "meget glad for at bo her".

4 beboere fortæller, at lejligheden er god, fordi:

"Dejlig stor, selvom badeværelset er lidt for moderne".

"Jeg er så godt tilfreds, men jeg har godt nok ikke noget at sammenligne med"

"Jeg har plads til mine ting".

En beboer syntes, at badeværelset var meget moderne, hvilket betød at den virkede stor, men uden en bruseniche og håndklædekroge var placeret på en væg væk fra håndvasken. Beboeren kunne godt ønske at håndklæderne var helt tæt på håndvasken. Lederen oplyste under dialogmødet, at der under en hylde ved siden af håndvasken, er et stativ til håndklædet. Da beboeren er ret selvhjulpne, er den ikke blevet vist, eller beboeren havde glemt det. Lederen ville samme dag vise beboeren tilrette.

Konklusion

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

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

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- 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

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Alle 4 deltagende beboere vurderer, at være meget tilfredse med denne hjælp.

Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Højagercenteret ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: "god" og "fin".

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

"alle har det så godt med hinanden"

"Det der kendetegner dem, er omhyggelighed"

"Pigerne er vældig søde allesammen".

Beboerne begrundet deres tilfredshed ved at sige om personalet:

"Der er sådan en venlig omgangstone"

"De er gode at snakke med".

Kan noget være anderledes

Tilsynskonsulenten har spurgt de meget 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. "Jeg har ikke noget at klage over", "Vi har det godt".

Konklusion

De deltagende beboere, giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende. Beboerne oplever overvejende, 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 konsulenten 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 meget tilfredse beboere

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

Tøjvask og rengøring

3 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er almindelig tilfreds med hjælpen til tøjvask. Om hjælpen til tøjvask og rengøring siger beboerne eksempelvis, at den:

”fungerer absolut godt”

”der er ingenting at klage over”

”det bliver gjort meget omhyggeligt”.

Beboeren som er almindelig tilfreds med rengøringen, uddyber det ikke.

Maden

Alle 4 deltagere er meget tilfredse med maden, de får serveret. Beboerne beskriver maden som hjemmelavet og god gammeldags mad.

Om maden siger beboerne:

”Den er veltillavet”

”Det smager godt”

”Maden er fin”

”Det er fin mad, den er altså god”

”Jeg nyder meget, at gå hen i køkkenet og spise og læse avis”

”Det er næsten til at blive doven af, når man sætter sig, er der en der hælder juice op”

”Hvis man skulle klage over noget, så er det at maden næsten er for god”.

Nogle beboere benytter muligheden for at komme med ideer til menuen. ”Jeg kommer med mange ideer til maden”, ”Vi kan komme med ønsker til menuen”.

Konklusion

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

Træning i hverdagen

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

Meget tilfredse beboere

3 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. 1 beboer modtog ikke denne hjælp.

Gymnastik og træning

Beboerne fortæller om at gå til træning:

”Da jeg flyttede ind var jeg en grøntsag, men nu går jeg hen i træningslokalet, og jeg hjælper også de andre”

”Jeg går ture flere gange om dagen”

”Jeg træner sammen med fysioterapeuten 2 timer ugentligt, der er lagt en plan for min genoptræning, så jeg kan træne ind imellem”

”Jeg har tidligere gået til gymnastik, men nu er kroppen for gammel, men jeg vil gerne med ud at køre”,

”Jeg spiller billard”.

”Jeg har altid gået til gymnastik, men nu gør jeg det selv”

Fælles arrangementer

Alle deltagende beboer fortæller om, at de har mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til. Der nævnes eksempelvis fredags cafe, cykelture i rickshaw, fællessang, andagt og køreture med bussen.

Om fælles arrangementer udtaler beboerne:

”Vi kører nogle gange i bussen”

”Der er næsten for mange tilbud”.

Om at spise sammen

Beboerne fortæller, at de mødes til fælles formiddagskaffe og øvrige måltider i løbet af dagen. Beboerne fortæller også om, hvordan de holder sig selv i gang: "Jeg ser TV og læser" "Jeg hører lydbøger, fordi jeg ikke ser så godt".

Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere er meget 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 Højagercenteret.

Alle 4 beboere er tilfredse. 2 af de 4 beboere er endog meget tilfredse. Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Højagercenteret:

"Vi lever som små ål i mudder"

"Vi er jo en lille familie"

"Jeg kunne ikke få det bedre"

"Det er tilfredsstillende at være til gavn"

"Jeg er glad for at bo her"

"Jeg kan være sammen med andre og jeg kan blive hjemme".

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Højagercenteret.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde- I mødet deltager lederen fra Højagercenteret samt tilsynskonsulenterne. Lederens kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Tilsynet blev foretaget den 22. oktober 2018 af konsulent Hanne Juhl Pedersen og konsulent Hanne Rasmussen.

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	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. Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger 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)

	<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. 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 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 medtolknninger 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 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	Veje Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside: http://www.veje.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