

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Riis Friplejehjem

Tilsynsrapport udarbejdet af Velfærdsstaben

Ved Sundhedsfaglig Konsulent Lis Linow



Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Riis Fripleshjem har den 25. april 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af sundhedsfaglig konsulent Lis Linow fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynets Konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser, 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)

Beboernes oplevelser af hjælpen er også overvejende i overensstemmelse med Danske Diakonhjems værdier og menneskesyn.

Trods overvejende stor tilfredshed, har enkelte beboeroplevelser medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejderne giver dem hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hverdagen?
2. Hvordan kan beboerne opleve sig respekteret fra alle medarbejdere og derved få styrket deres oplevelse af identitet og ligeværd?

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

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.

Ved tilsyn på friplejehjem skal kommunen endvidere sikre, at den service, som friplejehjemmet leverer, er i overensstemmelse med friplejehjemmets certifikation. Jævnfør Serviceloven § 151 a.

Seniorudvalget har i februar 2014 godkendt nuværende tilsynskoncept. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces og gælder for perioden 2014 - 2017.

2. Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2017 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard¹. 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

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

dialogmøder.

Det er kun beboernes umiddelbart huskede oplevelser af konkret modtaget hjælp og borgerens 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 om måden hjælpen bliver givet på:

- 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 Riis Friplejehjem

Tilsynskonsulenten har besøgt begge afdelinger på Riis Plejecenter. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 4 kvinder og 1 mand er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 2 af de 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. 1 beboer vurderer at have et ”meget dårligt” helbred. Den øvrige medvirkende beboer vurderer sit helbred som værende både ”godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende afdelingsledere og forstander. På dette dialogmøde har friplejehjemets ledergruppe 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.

Meget tilfredse beboere

Alle 5 deltagende beboere er meget tilfredse med deres lejligheder.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”dejlig”, ”udmærket”.

3 beboere begrundet deres tilfredshed med, at de har en god udsigt fra lejligheden. 1 beboer nævner, at lejligheden er overskuelig og der er, hvad der skal være.

En beboer er ikke tilfreds med, at der kun er en radiator i soveafdelingen og ingen radiator i stuen.

Forstanderen nævner, at de arbejder på, at lejlighederne får en bedre varmekilde, som også kan give varme nok i stuen.

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

Konklusion

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

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 kvalitetsmål)

Meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver.

God og udmærket hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Riis Fripleshjem ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”god”, ”udmærket” eller ”ok”.

Beboerne begrundes deres store tilfredshed ved, at de fortæller om deres oplevelse af tilgængelig hjælp, at personalet er ”søde og venlige”, ”er gode til at lytte”, og personalet ”gør et godt stykke arbejde”.

Tilgængelig hjælp betyder meget

4 af de 5 medvirkende beboere begrundes deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om, hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig. De siger:

- ”De kommer, når man kalder, det betyder meget for mig ”
- ”Når jeg spørger om noget, så er de der med det samme. Det er godt, det betyder meget, når man ikke selv kan”
- ”Jeg ved, at jeg kan kalde på dem. Det betyder meget, jeg er ikke så bange mere, jeg sover bedre og kan spise mere” (dette er beboerens oplevelse efter at være flyttet ind på Riis Fripleshjem)
- ”De er her, når man har brug for dem”

En beboer begrundes sin generelle tilfredshed ved at sige: ”Jeg kan jo ikke forlange mere. Hjælpen er ok og god nok”.

Måden hjælpen bliver givet på er ordentlig

Beboerne er generelt også meget tilfredse med den måde personalet er på og med den måde, som personalet giver dem hjælpen på. Beboerne siger eksempelvis:

- ”Jeg får en ordentlig behandling fra dem alle sammen. De er forstående, måden de er på, er god. Det er den måde, de er på”. Beboeren nævner et eksempel på personalets gode måde, at give hjælpen på: ”...når der er en dag, hvor jeg ikke har haft det godt. Så kommer de ind til mig og sætter sig ned. De lytter til en, og det er en ting, som er meget vigtig. Det betyder meget, for så får jeg læsset af. I mange år har jeg ikke været så rolig, som nu hvor jeg er kommet på Riis”
- ” Fra første dag blev jeg kaldt ved navn og du. Det er dejligt. Så er man en del af flokken. Jeg er accepteret, som jeg er. Der er ikke noget fornemt og fint over det. Vi bliver behandlet ens”
- ”De er søde og flinke, det gør godt for mig”

Kan noget være anderledes

3 af de 5 generelt tilfredse beboere har dog enkelte oplevelser, som kunne være bedre. Disse 3 beboere fortæller, at der er forskel på måden, som personalet giver hjælpen på.

1 beboer siger om dem, som giver hjælpen på den god måde: ” *De hjælper mig færdig, før de går*”. Enkelte medarbejdere giver ikke hjælpen på en god måde, om dem siger beboeren: ” *Det er ikke alle plejere, som er lige gode. Der er forskel på dem. Der er nogen...de siger, du kommer lige op af sengen og så vasker du dig. Og så går de, det irriterer mig. Så skal jeg selv bøvl med at vaske mig og få tøjet sat ordentligt. Det er nemmere, hvis de lige hjælp mig. De siger, at jeg kan selv. Men det er ikke altid, at jeg lige kan selv*”.

1 anden beboer siger: ” *Personalet er søde og flinke*”. Der er dog undtagelser, beboeren siger videre: ” *Der er enkelte, som ikke er søde og flinke. Eksempelvis når de kommer ind om natten og skal hjælpe mig op på toilet. Så siger de, at jeg selv kan gå ind i min seng. Så bliver jeg utryk for, om jeg kan nå ind i seng uden at falde. De fleste siger, at de kommer igen og hjælper mig i seng. Dem vil jeg helst have besøg af*”.

Overvejende efterfølgelse af Vejle Kommunes kvalitetsstandard

Tilsynet vurderer, at 3 af de 5 medvirkende beboere oplever at få hjælpen efter deres ønsker for hverdagen. Derimod oplever 2 af de 5 medvirkende beboere, at de i enkelte tilfælde ikke får hjælpen efter deres ønsker for hverdagen.

Tilsynet vurderer derfor, at kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve at få hjælpen med fokus på deres ønsker for hverdagen, kun delvis efterfølges. Alle 5 beboere er dog generelt meget tilfredse med måden, de får hjælpen på. Derfor er beboernes oplevelser overvejende i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejderne giver dem hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hverdagen?

En tredje beboer er generelt meget tilfreds med alle medarbejdere undtagen en medarbejder. Denne beboer siger: ” *Der er kun en enkelt en, vedkommende forstå ikke helt mine dårligdomme, hun er mere overfladisk, det bryder jeg mig ikke om. Det startede med, at jeg følte mig trampet på...jeg følte mig som en ligegyldig ting. Det er ikke fordi, de skal tage særlig hensyn til mig, men jeg får ikke lov til at udtrykke mig over for vedkommende. Jeg har sagt det til vedkommende. Nu er det blevet bedre*”.

Overvejende efterfølgelse af Danske Diakonhjems værdier

Tilsynet vurderer, at 1 ud af de 5 generelt meget tilfredse beboere dog har enkelte oplevelser af at være en ligegyldig ting og trampet på af en medarbejder. Derved har en beboer i enkelte tilfælde oplevet manglende respekt for sine holdninger, sin identitet og ligeværd og dermed har beboeren ikke oplevet efterfølgelse af Danske Diakonhjems værdier.

Alle 5 deltagende beboere er dog generelt meget tilfredse med måden, de får hjælpen på og oplever i høj grad at blive respekteret for sine holdninger, meninger og levevis. Beboerne giver også udtryk for stor tilfredshed med personalets omsorg. Derfor er beboernes oplevelser overvejende i overensstemmelse med Danske Diakonhjems værdier og menneskesyn.

Udviklingspotentiale

2. Hvordan kan beboerne opleve sig respekteret fra alle medarbejdere og derved få styrket deres oplevelse af identitet og ligeværd?

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver.

Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger meget 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.

Beboernes oplevelser er også overvejende i overensstemmelse med Danske Diakonhjemms værdier.

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.

Mest meget tilfredse beboere

4 af de 5 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Riis Friplejehjem. 1 beboer er delvis tilfreds med rengøringen.

Rengøring

3 beboere er generelt meget tilfredse, 1 beboer er almindeligt tilfreds og 1 beboer er delvis tilfreds med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er *"fin"*, *"udmærket"* og *"ok"*.

Den delvise tilfredse beboer fortæller: *"Der er forskel på hvem der kommer. De bedste, de gør det ordentligt. Hende der var her i dag, hun gjorde det ikke ordentligt. Hun sætter bare kluden der, hvor der ikke står noget"*.

Tøjvask

Alle 5 beboere er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er *"god"*, *"udmærket"*, *"fungerer godt"*, *"det klarer personalet, tøjet bliver vasket, lagt sammen og lagt ind i skabet"*.

Maden

Alle 5 medvirkende beboere er også generelt meget tilfredse med maden, de får serveret på Riis Friplejehjem.

Beboerne beskriver maden som almindelig mad, der bliver lavet fra bunden. Det er meget forskellig mad, som beboerne får serveret. Beboerne vurderer maden til at være *"alt for god"*, *"den er til UG"*, *"smager godt"*.

Konklusion

Ud fra beboernes fortalte oplevelser er maden og hjælpen til praktiske opgaver 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

2 beboere er tilfredse og 3 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

1 beboer beretter om den daglige gymnastik efter den fælles formiddagskaffe, om dette siger beboeren, *"det er hyggeligt, og så får man sig rørt lidt"*.

5 af de 6 beboere fortæller om, at de kan træne i kælderen. 1 beboer fortæller, at hun får besøg af en terapeut 2 gange om ugen, som træner med beboeren.

Beboerne forklarer videre om det at gå til træning, *"det er hårdt men ganske udmærket"*, 2 beboere siger, at *"det er dejligt"*, *"...jeg får sådan en velvære i kroppen"*.

Beboerne fortæller også om, at de selv holder sig i gang: *"Jeg kører selv rundt i min kørestol"*, *"Går ture med min rollator"*, *"holder mig selv i gang"*, *"jeg strikker, jeg ved ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis jeg ikke havde mit strikketøj"*.

Fælles arrangementer

Beboerne oplever at have mange forskellige tilbud med fælles aktiviteter, fester og ture ud af huset.

Beboerne siger: *"Her er rigtig mange arrangementer og fester. Det er meget godt. Man kan jo selv vælge til og fra"*. *"Her er gudstjeneste 1 gang om måneden"*. Beboerne nævner også, at de kan gå til *"sangeftermiddage"*, *"kreative dage i spisestuen"*, *"være med på busture, dem har jeg været glad for"*.

1 beboer fortæller om at være med på ferie: *"...sidste år var vi 5 dage i Hov på ferie, det var skønt"*.

Selvbestemmelse

Beboerne giver klart udtryk for, at de selv bestemmer, hvilke tilbud de ønsker at være med til, det handler både om træningstilbud og tilbud om deltagelse i fælles arrangementer. De siger eksempelvis:

- *"Hvis jeg vil, så kan jeg bare køre ud og køre rundt her på plejehjemmet. Jeg kan også bare køre i kælderen, hvis jeg vil træne"*
- *"Det er op til mig selv, om jeg vil være med"*
- *"...jeg bestemmer selv, hvad jeg vil være med til"*
- *"Man kan jo selv vælge til og fra"*

Tilsynet vurderer beboernes oplevelser af selvbestemmelse som en efterfølgelse af Vejle Kommunes Kvalitetsstandard om, at beboeren skal opleve fleksibilitet i indsatsen og det frie valg.

Det er også efterfølgelse af Danske Diakonhjems idegrundlag om, at beboerne skal opleve medindflydelse og livskvalitet.

Om at spise sammen

Beboerne beretter om, at de spiser sammen med de andre beboere i afdelingen, hvor de bor.

Beboerne forklarer eksempelvis om fællesskabet ved de fælles måltider, at *"det er meget hyggeligt"*, *"personalet er gode til at styre måltiderne, de ved også, hvor hjælpen skal sætte ind"*, *"fællesskabet er ok"*, *"det er godt nok"*. *"Under måltidet, da holder personalet gang i snakken"*.

Efterfølgelse af Danske Diakonhjems værdier

Tilsynet vurderer beboernes oplevelser af aktiviteter som udtryk for personalets efterfølgelse af Danske Diakonhjems idegrundlag om, at personalet skal give plads til livsglæde, medindflydelse og engagement hos beboerne. Samt at personalet imødekommer det enkelte menneskes behov for fysisk, psykisk, social, kulturel og åndelig omsorg.

Konklusion

Tilsynet vurderer, at 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 Riis Friplejehjem.

Alle 5 beboere er tilfredse. 4 af de 5 er endog meget tilfredse.

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

- *"Det er dejligt. Uha jeg er glad for det. Det er mit hjem, jeg føler mig faktisk meget hjemme. Det er atmosfæren her, som er så hjemlig"*
- *"Jeg har det godt"*
- *"Det er ok"*
- *"Det er et dejligt sted og et dejligt personale"*
- *"Det er udmærket. Når det ikke kan være anderledes"*

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Riis Friplejehjem.

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager forstanderen og de 2 afdelingsledere fra Riis Friplejehjem samt tilsynskonsulenten. Ledergruppens 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. Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx

Overensstemmelse med kvalitetsstandarden	<p>Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet.</p> <p>Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder.</p> <p>Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige:</p> <p>Overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p>
Personlige opgaver	<p>Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ”Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	<p>Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: ”Hjælp og pleje” og ”Indsatskatalog ”</p>
Praktiske opgaver	<p>Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ” Kommunernes landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Påbud	<p>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.</p>
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.</p> <p>Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredshedskategorier 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.</p> <p>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>

Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder

Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulenten 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:

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)

Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

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.

Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center

I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulenten, om de undersøgte forhold samlet er:

Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)

Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)

Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle men mere end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre

I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:

	<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	<p>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.</p> <p>Jf.” Indsatskatalog ”.</p>
Kvalitetsmål	<p>Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Udviklingspotentiale	<p>Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning</p>

Tilsynsrapport for Riis Friplejehjem

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

