

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Smidstrupparken

Plejecenter

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 Smidstrupparken	4
4. Beboernes bolig.....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
5. Hjælpen til personlige opgaver	5
Mest meget tilfredse beboere	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver	6
Mest tilfredse beboere	6
7. Træning i hverdagen	7
Meget tilfredse beboere.....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	8
9. Dialogmøde	9
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Smidstrupparken Plejecenter har den 21. marts 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)

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

Udviklingspotentialer

1. Hvem bestemmer, hvad beboeren er i stand til at udføre af funktioner på en bestemt dag?
2. Hvordan kan alle medarbejdere give beboeren hjælpen efter beboerens aktuelle ønsker og deres aktuelle funktionsniveau?

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.

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 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.

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 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 Smidstrupparken

Tilsynskonsulenten har besøgt alle afdelinger på Smidstrupparken Plejecenter. 7 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 5 kvinder og 2 mænd er medvirkende. 1 af de medvirkende beboere bor på en aflastningsplads. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 4 af de 7 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. De 3 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale og leder. 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.

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 7 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 4 af de 7 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”. ”den er, som den skal være”, ”er så glad for den”, ”er godt tilfreds med den”.

Konklusion

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

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

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.

Mest meget tilfredse beboere

1 af de 7 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfreds, og 5 beboere vurderer at de generelt er meget tilfredse med denne hjælp. 1 beboer er både tilfreds og utilfreds.

God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Smidstrupparken ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”god”, ”i hvert fald god”, ”fin”, ”udmærket” og ”god nok”.

2 beboere fortæller, at hjælpen er god, ”...fordi de gør det godt...de ved, hvad de har med at gøre”, ”de er gode til at vise, hvad jeg skal”.

Beboerne begrundes deres tilfredshed ved at sige om personalet, at de er ”gode”, ”flinke”, ”søde og flinke”, ”friske”, ”de er så venlige og dejlige mennesker alle sammen, det er så gode mennesker, som er herude”, ”de ved, hvad de har med at gøre”, ”de gør tingene, som de skal gøres”.

Om betydningen af personalets gode væremåde forklarer beboerne: ”Det betyder da meget”. ”Det er godt for mig”. ”Jeg kan godt lide dem”.

Om måden hjælpen bliver givet på

3 beboere siger, at måden de får hjælpen på er ”god”.

4 af de 7 beboere svarer på spørgsmålet ved at fortælle om personalets væremåde, eksempelvis siger de, at personalet er ”gode nok”, ”de er gode til det”, ”de er flinke alle sammen”.

En beboer er både tilfreds og utilfreds. Beboeren forklarer om personalets hjælp: ”Det er meget op og ned. Der er nogen af dem, der mangler det, at de kan se tingene, så at jeg ikke skal piske med dem. Der er meget stor forskel på dem”.

Kan noget være anderledes

Tilsynskonsulenten har spurgt de overvejende meget tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

6 af de 7 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kan være anderledes.

1 beboer, som ellers er godt tilfreds med meget af hjælpen, er på tilsynsdagen både tilfreds og utilfreds med hjælpen. Beboeren har nedenstående oplevelser, som kunne have været bedre:

- ”En dag havde jeg ringet på mit nødkald, fordi jeg havde tisset i hele sengen. De svarede ikke på nødkaldet. Jeg kom selv ud på toilettet og fik ordnet det, men min seng var pladder våd. Næste morgen kom hjælperen og kunne ikke forstå, hvorfor nødkaldet ikke havde virket”.

Centerlederen fortæller til dialogmødet, at hun er ved at følge op på den manglende besvarelse af nødkaldet. Videre forklarer centerlederen, at nødkaldet er gået igennem, en medarbejder har også kvitteret for nødkaldet. Centerlederen vil snakke med den pågældende medarbejder om, hvad der er sket.

Således at beboerne fremover kan være sikre på, at der bliver svaret, når de kalder på deres nødkald.

Den delvis tilfredse beboer fortæller også:

- *"Der er nogen, som jeg må ruske lidt godt i. I går, da jeg var i bad... de havde for travlt. Jeg sad længe i badet, de havde givet mig en klud i hånden, men jeg kunne ikke. Så sagde jeg til dem: Se så at komme i gang".*

Personalet fortæller til dialogmødet, at beboerne skal udføre det, som de er i stand til at udføre.

Der er ved dialogmødet en udveksling mellem medarbejderne om, hvorvidt de altid skal sige, at beboeren skal vaske sig med vaskekluden eller bare lade beboeren vaske sig selv med vaskekluden, hvis beboeren føler sig i stand til det.

En medarbejder siger, at det er meget forskelligt, hvad beboerne er i stand til at udføre. Selvom en beboer kan vaske sig med en vaskeklud en dag, kan beboeren dagen efter være så træt, at beboeren ikke er i stand til at vaske sig selv, så må personalet hjælpe med at vaske denne dag.

En anden medarbejder nævner, at det kan godt være, at en beboer er i stand til at vaske sig med en vaskeklud. Men hvis beboeren skal ud til et arrangement denne dag, som tager mange kræfter, da kan det godt være, at beboeren netop denne dag ønsker at få personalets hjælp til at blive vasket og i stedet bruge sine sparsomme kræfter på dagens arrangement.

Tilsynet viser anerkendelse for medarbejdernes tilgang af, at beboerne skal have hjælp efter en aktuel behovsvurdering.

Centerlederen fortæller ved dialogmødet, at denne beboer ikke altid kan huske. Beboeren har nogle gange sagt, at hun vil vaske sig selv, efterfølgende vil hun så alligevel gerne vil have hjælp.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved dialogmødet giver udtryk for, at de efterfølger det undersøgte kvalitetsmål om, at beboerne skal opleve, at måden de får hjælpen på, den skal være præget af forståelse for den enkelte beboers ønsker, om hvordan livet leves. Beboeren har dog oplevelser af, at ikke alle medarbejdere giver hjælpen efter beboerens aktuelle ønsker og behov.

Udviklingspotentialer

1. Hvem bestemmer, hvad beboeren er i stand til at udføre af funktioner på en bestemt dag?
2. Hvordan kan alle medarbejdere give beboeren hjælpen efter beboerens aktuelle ønsker og deres aktuelle funktionsniveau?

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for generel stor tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 7 medvirkende beboere er dog delvis tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger overvejende 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.

6. Hjælpen til praktiske opgaver

Beboerne er spurgt til deres generelle oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver. 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 tilfredse beboere

6 af de 7 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Smidstrupparken. 1 beboer er delvis tilfreds med maden.

Rengøring

2 beboere er generelt meget tilfredse, og 5 beboere er generelt tilfredse med hjælpen til rengøring. Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"god nok"* eller *"god"*.

Tøjvask

4 beboere er meget tilfredse, og 3 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er *"god nok"*, *"fungerer godt nok"*. En beboer forklarer, at hun selv vasker sit tøj, har både vaskemaskine og tørretromle i sin lejlighed. Det er denne beboer rigtig godt tilfreds med.

Maden

4 beboere er meget tilfredse, 2 beboere er almindeligt tilfredse og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med maden, de får serveret på Smidstrupparken.

De tilfredse beboere beskriver maden som *"hverdagsmad"*. Beboerne vurderer maden til at være *"god nok"*, *"ganske fin"*, *meget god"*, *"smager godt"*.

Den delvis tilfredse beboer siger, at maden *"den er ensformig, det grønne drys og den gode krydding mangler"*.

1 medarbejder fortæller til dialogmødet, at beboerne kan få serveret små skåle med lidt grønt drys eller ekstra krydderier til aftensmaden. Medarbejderen vil foreslå køkkenet, at de også tilbyder disse skåle til den varme middagsmad. Medarbejderen vil også være opmærksom på, at de beboere, som ønsker dette ekstra drys af grønt og/eller af krydderier får det tilbudt både til frokost og til den varme mad.

Konklusion

Ud fra beboernes perspektiv er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt overvejende tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være 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.

Meget tilfredse beboere

2 beboere er tilfredse og 5 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

2 af de 7 beboere går til gymnastik og siger om dette: *"Gymnastik, det er da rart"*. *"Jeg er med til stolegymnastik, det er godt nok"*.

1 beboer har gået til gymnastik, men går ikke til det mere. Beboeren forklarer: *"Jeg har været med til gymnastik, men det er ikke meget gymnastik i det, det går jeg ikke til mere, det har jeg ikke lyst til"*.

De øvrige 4 beboere går ikke til hverken træning eller gymnastik. De 3 beboere begrundes det med, at de ikke har lyst til at være med til gymnastik. 1 beboer har ikke tid til at være med til gymnastik, denne beboer køber selv ind, laver selv sin mad og vasker sit tøj.

Ingen af de deltagende beboere oplever, at de går til træning.

Centerlederen fortæller ved dialogmødet, at centerets fysioterapeut tilbyder træning og gymnastik til alle beboere. Personalet og fysioterapeuten prøver at få træning ind i dagligdagens funktioner. Tilsynet vurderer, at det viser sig blandt andet i det, at beboerne oplever, at de selv udfører mange funktioner i hverdagen. Beboerne fortæller ved tilsynet om, hvordan de holder sig i gang ved *"at strikke", "læse", "se TV", "spille computerspil", "selv at købe ind", "selv at lave mad", "tørre selv støv af", "selv at vaske tøj"*.

Om at spise sammen

3 af de 7 medvirkende beboere spiser sammen med de andre beboere i den fælles spisestue. De 3 beboere siger om fællesskabet ved de fælles spisninger:

- *"Det er fint"*.
- *"Det er minimalt med det fællesskab. Det er kun hende, som sidder til venstre, som jeg kan tale med"*.
- *"Jeg er nok den eneste, som ikke behøver hjælp. Nogen sidder og sover og nogen skal mades. Jeg går derop og spiser, men ellers er jeg herinde ved mig selv"*.

4 af de 7 beboere er ikke med til de fælles spisninger, de forklarer, at de spiser ved sig selv, det er alle 4 beboere meget godt tilfredse med. En beboer siger eksempelvis: *"Jeg spiser her ved mig selv, det er rart"*. Tilsynet vurderer, at beboernes oplevelser viser, at personalet følger kvalitetsmålet om, at beboerne selv vælger, hvor de vil indtage deres måltider. Det er også udtryk for beboeroplevet selvbestemmelse. Centerlederen supplerer med at sige, at hun det sidste år sammen med personalet har haft fokus på, at beboerne har selvbestemmelse, og at de selv vælger, hvor de vil spise.

1 beboer fortæller også om, at centerlederen er startet med, at indbyde beboere og pårørende til fællesspisning, de har været samlet til denne fællesspisning en gang. Beboeren siger om disse spisearrangementer: *"Det er udmærket. De kunne da godt starte med en sang, når der nu kommer flere pårørende udefra. Det giver sådan en god stemning"*.

Centerlederen fortæller til dialogmødet, at hun har hørt ønsket om at synge en sang. Så derfor har centerlederen allerede bestemt, at de ved næste fællesspisning med pårørende vil starte med at synge en sang.

Beboerne fortæller også om, hvordan de holder sig i gang ved at kunne være med til fælles underholdning hver onsdag. Det er centerets vennekreds, som sørger for arrangementerne. Her er gudstjenester, banko, arrangementer med folk ude fra, eks. fortalte en dame om sin skolegang. De fleste beboere er glade for disse arrangementer.

Beboerne kan også mødes til kaffe i dagligstuen om aftenen.

Konklusion

Tilsynet vurderer, at de medvirkende beboere generelt 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 Smidstrupparken.

Alle 7 beboere er samlet set tilfredse. 5 af de 7 er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Smidstrupparken, det er *"godt nok"*, *"godt"*, *"rart"*, *"et dejligt sted"*, *"godt tilfreds"*, *"godt at bo her"*.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Smidstrupparken.

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager 6 medarbejdere fra Smidstrupparken Plejecenter samt tilsynskonsulenten. Centerlederen kunne ikke deltage i dagens dialogmøde, i stedet for har tilsynskonsulenten haft en dialog med centerlederen pr. tlf. dagen efter tilsynsbesøget. Personalets og centerlederens kommentarer fra dialogmøderne 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/Aldre-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/Aldre-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/Aldre-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 medtolknings 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 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.

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 Smidstrupparken Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

