

# Kommunale tilsyn på plejecentre

## Vejle Kommune 2017

# Atriumhave

# 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 Atriumhaven.....	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
Mest meget tilfredse beboere .....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	8
Dialogmøde.....	9
Bilag: Begrebsafklaring .....	10

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

---

Atriumhaven Plejecenter har den 9. maj 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 udviklingspotentiale.

### Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere er flinke og søde efter beboernes ønsker?

Baggrunden for det givne udviklingspotentiale kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialet 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 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 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:

---

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

- 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.<sup>2</sup>

### 3. Tilsynet på Atriumhaven

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 5 afdelinger på Atriumhaven Plejecenter. 7 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 4 mænd er medvirkende. 2 af de 5 deltagende beboere er fra aflastningsafdelingen. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 1 af de 7 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”meget dårligt”. De 6 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale. 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. 5 af de 7 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”dejlig”, ”rar”, ”jeg synes godt om den”.

Beboernes begrundelser for deres tilfredshed med lejlighederne handler om, at størrelsen er passende, her er lys og sol om formiddagen, lejligheden er praktisk og ud i et plan eller at lejligheden ligger et dejligt sted. 2 beboere begrundet deres tilfredshed med, at de har en dejlig terrasse.

Beboerne siger også: ”Jeg bor rigtig dejligt”. ”jeg er vældig tilfreds ned at være her”. ”Når man skal være sådan et sted, så er det her et godt sted”.

En generel tilfreds beboer siger også: ”Højden på køkkenbordet er for høj”. Beboeren ville gerne selv kunne lave kaffe, da beboeren er fast kørestolsbruger, er det svært for beboeren at nå op til køkkenbordet.

Personalet fortæller til dialogmødet, at det giver ideen til, at der i det nye plejehjem, som skal bygges hæve- og sænke køkkenborde.

---

<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

## 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 Kvalitetsstandard)

## Mest meget tilfredse beboere

6 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 Atriumhaven ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er *"god"*, *"god nok"*, *"mægtig fin"*.

Beboerne begrundes mest deres tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om personalets væremåde, at de er *"meget søde"*, *"ualmindeligt søde"*, *"de er altid hjælpsomme"*, *"flinke"*, *"de er rigtig flinke og dygtige til at opfylde den enkeltes behov"* eller *"uanset hvad der sker, så hjælper de"*.

Personalets gode væremåde betyder *"...rigtig meget"*. *"Det betyder, at man føler sig hjemme"*, *"man kan sige alting til dem og omvendt"*.

### Forskel på personalet

2 beboere oplever, at der er forskel på personalets væremåde.

Den ene beboer siger *"der kan godt være lidt forskel på, hvordan personalet er"*. Beboeren forklarer, at de bedste medarbejdere *"de er søde"*. Om de ikke så gode medarbejdere siger beboeren: *"De er ikke så flinke, de kan være sure. Dem snakker jeg ikke med, jeg holder bare munden lukket. Så siger jeg til dem, de kan gå, for så vil jeg ikke snakke med dem"*.

Den anden beboer siger: *"De fleste er flinke nok. De er friske og muntre, det er godt nok. Der er også nogen, som ikke er flinke nok. Det viser sig ved...det er svært, jeg har ikke lyst til at anklage nogen"*.

Personalet fortæller til dialogmødet, at de vil følge op på de 2 beboeroplevelser om, at nogle medarbejdere ikke er søde eller flinke nok.

### Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere er flinke og søde efter beboernes ønsker?

### Tilgængelig hjælp betyder meget

4 af de 7 medvirkende beboere begrundes endvidere deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om, hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig. De siger:

- *"De kommer, når vi kalder. Det betyder meget. De kan jo ikke altid komme farende, de kan jo stå i noget"*
- *"De kommer altid, hvis jeg kalder på dem. Det betyder, at man er tryk"*

- *"Uanset hvad jeg beder om, også småting, så er de her"*
- *"Jeg kan altid ringe efter dem, jeg har sådan en kalder. De kommer, når jeg kalder. Det betyder jo meget, jeg er mere tryk"*

### **Måden hjælpen bliver givet på**

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis: *"Den er udmærket", "...mægtig fin"*. 2 beboere siger at måden personalet giver hjælpen på er *"god"*.

1 beboer siger om den måde, som beboeren får hjælpen på: *"Det er lige som jeg kunne ønske mig det. Diskret, stille og roligt. Det betyder utrolig meget, for jeg er et meget selvstændigt menneske. Det betyder, at jeg kan blive ved med at være det menneske, som jeg er, det er respekten for det enkelte menneske"*.

Tilsynet vurderer den sidste beboerudtalelse som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, om at beboerne skal have hjælpen med fokus på beboernes ønsker for deres hverdag.

2 af de 7 beboere har oplevelser af enkelte medarbejdere, hvor beboeren ikke oplever at få hjælpen efter sine ønsker for hverdagen. Det drejer sig om, at enkelte medarbejdere ikke er søde og flinke nok over for beboeren.

### **Konklusion**

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel 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 langt 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**

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 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 Atriumhaven. 1 beboer er delvis tilfreds med rengøringen og med den serverede mad.

#### **Rengøring**

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

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"God nok", "fin", "mægtig fin", "fungerer fint", "det ordner de"*.

Den delvis tilfredse beboer fortæller: *"Det er jo ikke, som jeg selv har gjort det. Jeg får også hjælp til rengøring fra mine børn"*.

#### **Tøjvask**

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

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er: *"God nok", "som man kan forvente det", "fin", "mægtig fin", "fungerer fint"*.

### **Maden**

4 beboere er generelt meget tilfredse, 2 beboere er almindeligt tilfredse og 1 beboer er delvis tilfreds med maden, de får serveret på Atriumhaven Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som almindelig og varieret mad. Beboerne vurderer maden til at være *"god", "udmærket", "fin", "uh ha, det er rigtig godt", "mægtig godt", "lækker", "smager fint"*.

3 af de 7 beboere nævner, at maden kan være forskellig, de siger: *"Det er forskelligt, hvordan de er til at lave mad". "Jeg synes godt, at vi kunne få noget mere varieret mad. Det er for det meste noget med fars". "Jeg kunne godt tænke mig lidt mere råkost"*.

Beboerne fortæller også, at de kan få noget andet mad, dersom de ikke kan lide dagens menu. Beboerne svarer også ja til, at de kan komme med ønsker til menuen.

Tilsynet vurderer, at menuen opfylder Vejle Kommunes kvalitetsmål om, at menuplanlægningen tager udgangspunkt i den samlede beboergruppes behov og ønsker.

### **Konklusion**

Ud fra beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver overvejende 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**

3 beboere er tilfredse og 4 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

#### **Gymnastik og træning**

5 beboere går ikke til træning, de siger:

- *"Jeg træner selv. Jeg har fået træning fra en terapeut. Men jeg kan lige så godt træne selv"*
- *"Jeg går ikke til gymnastik eller træning. Det er forkert af mig. Personalet siger, at jeg skal gå med. Det værste er, at jeg ikke kan gå"*
- *"Deltager ikke i træning eller gymnastik. Jeg er ikke sådan interesseret i at være med til sådan noget. Det kan godt være, at jeg vil være med, når jeg bliver 80 eller sådan noget"*
- *"Går ikke til træning eller gymnastik. Har heller ikke lyst til det"*
- *"Jeg træner selv. Jeg har tænkt på, at jeg godt vil til at gå til træning"*

De 2 beboere, som aktuelt går til træning, siger om træningen: *"Det er udmærket, jeg vil også gerne træne selv"*

- *"Hun (fysioterapeuten) forstår mine behov, jeg blev ikke presset ud over kanten. Jeg træner også selv. Man må selv gøre en indsats"*

Om at gå til gymnastik siger 2 af de deltagende beboere: *"Det er også godt", "det er godt nok"*.

5 af de 7 beboere går ikke til gymnastik, de siger eksempelvis: *"Gymnastik, det er jo noget pjatværk, det er lavet for dem, som er senile, så de kan forstå det. Det gider jeg ikke at være med til". "Er ikke med til gymnastik, det ønsker jeg heller ikke"*.

Personalet fortæller til dialogmødet: Det kunne måske være en god ide, at vi laver et gymnastikhold for de lidt mere velfungerende beboere.

### **Fælles arrangementer**

2 af de 7 beboere har været med på udflugter, om disse udflugter siger de: *"Jeg har været med på udflugter, det er jo godt nok". "Jeg har været med på nogle ture, de har været udmærkede. Det er spændende og komme ud og se lidt"*.

2 beboere kan ikke holde til at være med på fælles udflugter.

1 stedet for at deltage i fælles udflugter får 1 beboer tilbudt en køretur i kørestolen, beboeren forklarer: *"Der er nogle gange, at de (personalet) kommer og kører med mig. Det er godt nok. Vi kører sådan ca. 1 times tid. Oh så bliver man en hel anden"*.

2 beboere er gerne være med til bankospil, om dette siger de: *"... det er godt nok". "Jeg er med til bankospil ellers er jeg ikke med til noget"*.

De 2 deltagende beboere fra aflastningsafdelingen har ikke deltaget i fælles arrangementer, ud over det at spise sammen med de andre beboere i aflastningsafdelingen.

### **Om at spise sammen**

Beboerne oplever, at fællesskabet ved de fælles måltider er *"godt nok", "godt", "vældig godt"*.

2 beboere oplever, at der er udfordringer ved at deltage i de fælles måltider, de forklarer:

- *"Fællesskabet ved fællesmåltiderne er rimeligt, der er altid nogen, som er god til at kritisere. Det er ikke altid det sjoveste, så trækker jeg mig jo væk"*

- *"Er med til frokost...Det er anstrengende, når man hører meget dårligt. Jeg snakker med dem, hvor jeg kan høre, hvad de siger"*

1 beboer spiser alene i sin lejlighed, beboeren siger: *"Jeg spiser her ved mig selv, det er efter mit ønske"*.

1 anden beboer siger: *"Jeg kan gøre lige som jeg vil. Spise sammen med de andre eller spise her ved mig selv. Det er godt nok, at jeg selv bestemmer"*.

Tilsynet vurderer, at de 2 beboers oplevelser er i overensstemmelse med kvalitetsmålet fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard om, at beboeren selv kan vælge, hvor måltidet indtages.

Det er også efterfølgelse af Vejle Kommunes værdighedspolitik. (Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsstandard).

### **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 Atriumhaven.

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



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

3 beboere siger, at det er *"godt"*.

4 beboere siger:

- *"Det er godt nok, når man ikke kan klare sig selv"*
- *"Jeg er meget mere glad for at bo her. Her er de så søde til at tage sig af os"*
- *"Det er dejligt, det er skønt"*
- *"Det er dejligt, roligt og afslappet"*

### **Konklusion**

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

### ***Dialogmøde***

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager 4 medarbejdere fra Atriumhaven Plejecenter samt tilsynskonsulent. Centerlederen er ikke til stede på tilsynsdagen, grundet et møde for ledere. Personalets 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:  <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.  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>

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 tilfredsheds kategorier opstillet.</p> <p>Tilsynets overordnede succeskriterie er, at alle deltagende beboere generelt er tilfredse med den undersøgte hjælp og med det borgeroplevede kvalitetsmål. I parentes står tilsynets definitioner på graderne af tilfredshed.</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><b>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</b></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><a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a></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 Atriumhaven Plejecenter

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

