

# Kommunale tilsyn på plejecentre

## Vejle Kommune 2017

# Rosengården

# 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 Rosengården .....	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 .....	7
Mest meget tilfredse beboere .....	7
7. Træning i hverdagen .....	8
Meget tilfredse beboere.....	8
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	10
Dialogmøde.....	10
Bilag: Begrebsafklaring .....	11

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

---

Rosengården Plejecenter har den 16. 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 11)

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

### Udviklingspotentialer

1. Hvordan sikrer personalet, at en beboer, som skal have meget hjælp, får hjælpen med fokus på beboerens ønsker for sin hverdag?
2. Hvordan sikrer personalet, at beboerne ikke føler sig til besvær, selvom de skal have meget hjælp?
3. Hvordan kan beboerne opleve en imødekommende og ligeværdig dialog fra alle medarbejdere?
4. Hvordan kan beboerne opleve, at den måde træningen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves?

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 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

---

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

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.<sup>2</sup>

### 3. Tilsynet på Rosengården

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 3 afdelinger på Rosengården Plejecenter. 9 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 7 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 5 af de 9 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 2 beboere vurderer at have et ”dårligt” helbred. De 2 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 2 ledere. På dette dialogmøde har lederne 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 9 deltagende beboere er meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”helt i orden”, ”ret pæn”, ”udmærket”, ”den er pæn stor”, ”når man er alene, så er det jo alt nok”, ”den synes jeg godt om”.

En beboer fortæller, at lejligheden er god, fordi ”lejligheden er stor og her er dejlige omgivelser”.

#### Konklusion

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

---

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

<sup>3</sup> I tilsynets interviews har medvirkende beboere vurderet deres nuværende helbred. De 6 svarkategorier er: - meget godt, - godt, - både godt og dårligt, - dårligt, - meget dårligt, - ved ikke

## 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

8 af de 9 deltagende beboere vurderer, at de generelt er meget tilfredse med denne hjælp. 1 beboer er både tilfreds og utilfreds.

#### Fin og god hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Rosengården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er *"fin"* eller *"god"*.

En beboer forklarer, at hjælpen er *"god"*, fordi *"...jeg bliver ordentligt vasket"*.

5 beboerne begrundet deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om personalets gode væremåde, beboerne siger bla., at personalet er: *"Rigtig søde"*, *"meget opmærksomme på, hvordan vi har det...om der er noget, de kan gøre for os"*, *"de er flinke og rare"*, *"flinke, der er ikke noget i vejen, det er lige, som det skal være"*, *"de er så villige til al ting, der er aldrig nogen sure miner"*.

#### Personalets gode væremåde betyder meget

Beboerne siger, at personalets gode væremåde betyder for dem: *"...at jeg har det godt"*, *"er tryk"*. 2 andre beboere siger:

- *"...det betyder meget, så stiger mit humør. Hvis man får et smil, det er meget værd. Det er noget bedre, end at møde en sur mine"*
- *"De er altid søde til at komme og spørge, om der er noget, de skal hjælpe med, det er de gode til. Det betyder meget"*

#### Tilgængelig hjælp betyder også meget

5 af de 9 medvirkende beboere begrundet endvidere deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om, hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig. De siger:

- *"Hvis der er noget, så hjælper de. Det er kun dejligt. Vi kan sige altid til dem, uh ha ja"*
- *"Hvis jeg beder om noget, så er de altid meget villige til at hjælpe. Jeg får aldrig et nej, jeg får aldrig at vide, at det skal jeg selv...det betyder meget"*
- *"Jeg får den hjælp, som jeg beder om"*
- *"De kommer lige så hurtigt, som de kan, når man siger, at man gerne vil have dem. Det betyder utrolig meget"*
- *"Jeg får den hjælp, jeg beder om. Det er dejligt"*

#### Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis, at den er: *"god nok"*, *"en god og ordentlig måde"*, *"de er altid meget villige til at hjælpe mig, det betyder meget"*.

3 beboere forklarer, at hjælpen er som de ønsker den:

- *"Det at jeg kan bede om at få hjælp, det er som jeg kunne ønske det"*
- *"Når de kommer og hjælper mig, så er det, som jeg ønsker det"*
- *"Man bestemmer selv, der er aldrig nogen, som siger, jeg skal gøre det og det"*

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

### **Kan noget være anderledes**

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

7 af de 9 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

1 beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, nævner dog: *"At det ville være godt, hvis der ikke var så mange forskellige hjælpere. Vi har været ude for, at der kommer en ny hver dag. Det er, hvis de faste skal noget andet"*.

Lederne siger ved dialogmødet, at der har været udfordringer med en del sygemeldte og dem som skulle afløse de sygemeldte, de blev også syge. Der er blevet bedre.

Beboeren som er delvis tilfreds med hjælpen forklarer: *Langt de fleste medarbejdere er meget søde. Men enkelte er ikke så søde"*.

Denne beboer fortæller om, hvordan beboeren tidligere havde brug for meget hjælp fra personalet. I denne periode, hvor beboeren skulle have meget hjælp, har beboeren oplevelser, som kunne have været bedre.

Beboeren beretter om disse oplevelser:

- *"Da jeg skulle have meget hjælp, det var ikke rart. Jeg lå tit og tænkte, har de glemt mig. Så ringede jeg nogle gange, og de sagde, vi har ikke tid nu. Når jeg ringede på nødkaldet, fordi jeg skulle på toilet, så måtte jeg også vente, for så var de lige i gang med noget andet. Man kan jo bare vente og vente. Når jeg så var kommet på toilet, så var det nogle gange, at jeg tænkte, kommer de og hjælper mig af toilettet eller hvad?"*
- *"Jeg havde også kateter i blæren, en nat var slangen gået af. Så beskyldte nattevagten mig for, at jeg selv havde taget slangen af. Så jeg blev rigtig ked af det. Der var så mange afløsere i den tid, de vidste ikke altid, at slangen skal helt ind, hvor modhageren sidder fast. Da nattevagten kom og skulle skifte den våde seng og have kateterslangen på plads, så ventede hun ikke, indtil at jeg selv lagde mig om på siden. Hun skubbede mig bare om på siden"*
- *"Da jeg havde brug for meget hjælp, så følte jeg, at jeg var til besvær, når jeg ringede. De skulle tit lige være færdige med noget andet og så komme. Om natten, så fik jeg at vide: Du skal bare lægge dig til at sove. Jeg gruer for den dag, hvor jeg skal have hjælp om natten"*

En leder fortæller til dialogmødet, at beboerens oplevelse om beskyldningen af, at beboeren selv havde taget slangen af kateteret, det er en misforståelse. Medarbejderen mente ikke, at det var beboerens skyld.

Den delvis tilfredse beboer siger endvidere:

- *"Når jeg spørger personalet om noget, så vil jeg gerne have et svar. Jeg spørger nogen gange personalet, om de har bestilt bleer, men så får jeg ikke altid et svar. Jeg har været udsat for, at jeg ikke havde flere bleer"*

### Udviklingspotentialer

1. Hvordan sikrer personalet, at en beboer som skal have meget hjælp, får hjælpen med fokus på beboerens ønsker for sin hverdag?
2. Hvordan sikrer personalet, at beboerne ikke føler sig til besvær, selvom de skal have meget hjælp?
3. Hvordan kan beboerne opleve en imødekommende og ligeværdig dialog fra alle medarbejdere?

### Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 9 medvirkende beboere er dog delvis tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger overvejende meget tilfredsstillende.

De fleste beboere oplever, 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 meget tilfredse beboere

Alle 9 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Rosengården.

### Rengøring

5 beboere er generelt meget tilfredse, og 4 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"Helt i orden", "fin nok", "det går", "de gør det pænt", "god nok"*.

### Tøjvask

8 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: *"Fin", "i orden", "god nok", "det er pænt, pænt stryget og lagt sammen, når det kommer tilbage", "det er så fornemt, at det er lagt sammen"*.

3 beboere understreger deres tilfredshed med, at det er personalet som klarer alt det med tøjvask, de siger eksempelvis:

- *"Det klarer de, det er jeg godt tilfreds med. Det kan ikke være bedre. Jeg har aldrig bedt om, at de skal gøre det, men de klarer det"*

- *" De vasker mit tøj. Det er jeg godt tilfreds med"*

### Maden

7 beboere er generelt meget tilfredse og 2 beboere er generelt tilfredse med maden, de får serveret på Rosengården Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som *"almindelig"* mad. Beboerne vurderer maden til at være *"god", "udmærket", "fin", "jævnt god", "god nok", "der er ikke noget at klage over"*.

1 beboer siger: *"Det er lidt op og ned. Men jeg er også meget kræsen, efter at jeg er blevet syg. Når jeg har ønsket noget andet mad, så har jeg fået det"*.

En anden beboer siger: *"Når der er fisk på menuen, så får jeg noget andet. Der er ikke meget forskellig rugbrød at vælge imellem. Det er meget æg og spegepølse. Karrysalat med bønner, det bryder jeg mig ikke om. Jeg kan skrive, hvad jeg godt vil have. Så bliver det lidt bedre et stykke tid og siden er det, det samme igen"*.

Tilsynet vurderer ud fra beboernes udtalelser, at menuplanen tager udgangspunkt i den samlede beboergruppes ønsker og behov. Dette er jævnfør kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard.

### **Konklusion**

Ud fra 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.

## **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 7 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

### **Gymnastik og træning**

7 af de 9 beboere fortæller, at de aktuelt ikke går til træning eller gymnastik, de fortæller også, at det er som de ønsker det, de siger det sådan:

- *"Jeg har ikke brug gymnastik og træning. Jeg holder mig i gang ved at lave almindelige hverdagsting.*
- *"Jeg trives bedst ved at være her inde ved mig selv, er ikke med til gymnastik og træning*
- *"Jeg har fået træning. Men jeg synes ikke, jeg behøver at gå på gangen med fysioterapeuten. Jeg vil hellere selv gå rundt her i min egen lejlighed, og det bliver jo bedre med mine funktioner*
- *"Jeg går ikke til gymnastik og træning, jeg er for gammel. Jeg gør det, som jeg kan i hverdagen*
- *"Jeg har tidligere været til træning og gymnastik, det var godt nok*
- *"Stolegymnastik er ikke noget for mig. Jeg har tidligere været ivrig gymnasiast*
- *"Jeg er holdt med at gå til træning og gymnastik. Jeg har ikke lyst til det. Jeg vil gerne finde ud af, hvad jeg kan. Jeg vil ikke have fokus på det, som jeg ikke kan (sådan er det ved træning)*

Tilsynet bemærker, at selvom 7 af de 9 deltagende beboere ikke aktuelt oplever, at de går til træning eller gymnastik, er alle beboere tilfredse og de 7 beboere er endog meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. Flere af beboerne fortæller, at de selv holder sig i gang ved at gå ture, ved selv at udføre hverdagsting, ved selv at lave øvelser, ved at aflæse, se TV eller ved at snakke med andre. Beboernes oplevelser af selv at kunne holde sig i gang giver tilsyneladende en høj tilfredshed.

### **Udviklingspotentiale**

4. Hvordan kan beboerne opleve, at den måde træningen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves? Jævnfør kvalitetsmål i Vejle Kommunes Kvalitetsstandard.



### **Fælles arrangementer er tilbud**

6 af de 9 beboere giver udtryk for, at de aktuelt ikke kan eller ikke ønsker at deltage i de fælles arrangementer.

Eksempelvis fortæller et ægtepar, at de ikke er i stand til at deltage i de fælles arrangementer, de trives bedst med hinanden i egen lejlighed.

En beboer fortæller, at det er for anstrengende at være med til fælles arrangementer med mange deltagere, beboeren kan bedst rumme 2 mands kontakt. Denne beboer siger: *"Det sidste 1/2 år har jeg ikke været med til fællesarrangementer. Personalet synes, at det er helt i orden. Jeg hygger mig med mig selv. Jeg går også nogle gange ud og snakker med nogle andre beboere. Der er 4 andre beboere her, som jeg besøger. Jeg har det bedst med 2 mands kontakt, så fatter jeg nogenlunde, hvad de andre siger"*.

3 andre beboere siger:

- *"Jeg har været med ude og køre ture. Men jeg har det godt med mig selv. Jeg bestemmer selv, hvad jeg vil med til, det er rigtig godt. Det var noget andet, hvis jeg skulle deltage"*

- *"Jeg har været med på småture, men jeg er nok lidt tilbageholdende. Jeg passer jo mest mig selv. Det er, som jeg ønsker det"*

- *"Jeg har været med ud på ture, det var meget godt. Jeg kan jo altid bede om det, hvis jeg ønsker at være med igen"*

Tilsynet vurderer, at de 6 ovenstående beboeres udtalelser er i overensstemmelse med årets undersøgte kvalitetsmål om, at beboeren skal have hjælpen efter sine ønsker for hverdagen. Det er også efterfølgelse af Vejle Kommunes værdighedspolitik om, at hjælpen skal fokusere på, at bevare og fremme selvbestemmelse og livskvalitet. (Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsstandard)

2 af de 9 beboere fortæller, at de gerne er med til banko.

Selvom de fleste deltagende beboere giver udtryk for, at de ikke aktuelt deltager i centerets aktiviteter, deltager de fleste medvirkende beboere i de fælles måltider.

### **Om at spise sammen**

8 af de 9 beboere spiser dagligt et eller flere måltider sammen med de andre beboere i samme afdeling.

Nogle beboere oplever, at spisefællesskabet er godt, og nogle af beboerne oplever udfordringer i fællesskabet. Beboerne fortæller eksempelvis:

- *"Jeg vil ikke kalde det et fællesskab, vi snakker ikke så meget. Det er ikke et fællesskab, som giver mig noget"*

- *"Vi har faste pladser, så kender man jo efterhånden dem, som man sidder ved siden af"*

- *"Det er, som det skal være. Vi snakker lidt sammen. Vi snakker mest om, hvordan maden er. Jeg synes, vi har et godt fællesskab, der hvor jeg sidder"*

- *"Spiser altid sammen med de andre, det er så hyggeligt. Fællesskabet ved fællesmåltiderne er meget forskelligt, nogen gange godt andre gange ikke så godt. Nogen klager, selvom de ikke har nogen grund til det, og nogle råber"*

- *"Jeg spiser sammen med de andre. Fællesskabet, det er naturligt"*

- *"Jeg spiser i dagligstuen. Fællesskabet der er fint, der er nogen, som jeg kan snakke med"*

1 af de 9 beboere spiser alle måltider inde ved sig selv. Dette er efter beboerens ønske. Beboeren siger:

- *"Jeg spiser aldrig sammen med dem, det bryder jeg mig ikke om. Jeg får maden serveret her. Når jeg sidder her, så føler jeg mig mere afslappet, så kan jeg gøre, som jeg vil. Jeg har ikke lyst til at sidde og spise sammen med de andre, de siger ikke noget, og nogen hoster, jeg kan ikke spise dernede"*.

Tilsynet vurderer de 9 beboeres udtalelser som værende i overensstemmelse med årets undersøgte kvalitetsmål om, at beboeren skal have hjælpen efter sine ønsker for hverdagen. Det er også i overensstemmelse med kvalitetsmålet fra kvalitetsstandard om, at beboeren selv vælger, hvor de vil indtage deres måltider. Det er endvidere efterfølgelse af Vejle Kommunes værdighedspolitik om, at hjælpen skal fokusere på, at bevare og fremme selvbestemmelse. (Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsstandard)

### **Konklusion**

Tilsynet vurderer, at 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 Rosengården.

Alle 9 beboere er meget tilfredse.

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

3 beboere siger at det er "*godt*" eller "*rigtig godt*".

De øvrige 6 beboere forklarer, at det er "*dejligt*", "*udmærket*", "*er glad for det*", "*det er et godt sted at være*", "*et dejligt sted*", "*godt tilfreds*".

### **Konklusion**

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Rosengården.

### ***Dialogmøde***

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og souschef fra Rosengården Plejecenter samt tilsynskonsulent. Ledernes 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 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><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 Rosengården Plejecenter

### Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

