

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Ågården

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 Ågården	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.....	9
Dialogmøde.....	9
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Ågården Plejecenter har den 6. juni 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 meget tilfredsstillende.

Der er overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

(Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 10)

Trods overvejende stor tilfredshed, har en enkelt beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentiale.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan personalet fremover undgå, at en beboer oplever, at skulle i seng på et tidspunkt, som ikke er efter beboerens ønsker for sin hverdag?

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.¹ Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne. Beboerne udvælges tilfældigt, dog medvirker mindst 1 beboer fra hver afdeling. Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder.

Det er kun beboernes umiddelbart huskede oplevelser af konkret modtaget hjælp og 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:

- 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 Ågården

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 3 huse på Ågården Plejecenter. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 3 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 3 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. De 2 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 6 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 5 af de 6 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger eksempelvis om deres lejligheder, at den er ”*egentlig pæn*”, ”*god*”, ”*udmærket*”, ”*den lejlighed har den bedste udsigt*”, ”*den kan ikke være bedre*”, ”*den er god nok*”.

4 beboere forklarer bl.a. deres tilfredshed med, at de har en terrasse, og det betyder eksempelvis ”*at jeg kan sætte mig ud og sole mig*”, ”*kan sidde derude og slappe af*”, ”*...dejligt at kunne sætte mig ud på terrassen*” og ”*jeg kan sætte mig ud, hvis jeg har lyst*”.

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.

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

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 6 deltagende beboere vurderer at være tilfreds, og 5 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

God og upåklagelig hjælp

5 af de 6 medvirkende beboere fortæller at hjælpen på Ågården er ”god”. Den 6. medvirkende beboer beskriver hjælpen som ”Upåklagelig”.

Beboerne begrundes deres tilfredshed ved at fortæller om personalets gode væremåde og om hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelige.

Personalets gode væremåde betyder meget

5 beboere fortæller, at hjælpen er god, fordi personalet er:

”...meget flinke, i hvert fald, det betyder meget”

- ”De er ikke sure, de er hjælpsomme.... De er gode at have med at gøre. De er ikke sådanne nogle sure mennesker. De er i godt humør. Det betyder meget... De er flinke. Det betyder, at jeg er tryk”

- ”De er så søde alle sammen, det betyder rigtig meget”

- ”De er til at snakke med, vi kan sige noget gas til hinanden. Det betyder meget, så bliver det så hjemligt”

- ”De er flinke, de er gode nok. Det betyder meget”

Tilgængelig hjælp betyder også meget

Beboernes begrundelser for at hjælpen er god og upåklagelig handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp, 5 beboere siger det sådan:

- ”Man kan snakke med dem om alle ting på alle tider. Det betyder meget”

- ”Jeg kan snakke med dem, hvis det skal være, det betyder jo noget”

- ”Hvis jeg spørger om noget, så er de ikke bleg for at give en hånd. Jeg ved, jeg kan få hjælp, hvis jeg vil have det, det har rigtig meget at sige. Det er rart”

- ”De gør det, som jeg beder dem om... Det er altid rart, at jeg kan få den hjælp, som jeg har brug for. De kan jo ikke stå lige uden for døren hele tiden. Jeg kan ringe efter dem, hvis jeg har brug for hjælp. Så kommer de, der kan godt gå lidt tid, inden de kommer. Men jeg ved, at de kommer. Det betyder da noget”

- ”Man kan altid ringe efter dem, så kommer de springende, og det er på alle tider af døgnet. Det betyder meget. Det er mere tryk”

Beboerne begrundes også vigtigheden i det at kunne få hjælp og det at personalet er flinke ved at sige:

- ”Jeg er jo lidt tryghedsnarkoman. Siden jeg er blevet syg, er jeg blevet tryghedsnarkoman. Derfor betyder det rigtig meget, at jeg kan få hjælp og at de er flinke at have med at gøre”.

- *"Det betyder da meget, at man kan få hjælp, når man ikke selv kan".*

Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis: *"Den er god", "god nok", "den er næsten, som hvis jeg have gjort det selv"* eller *"de generer ikke mig. Jeg tror, at de hjælper lige så godt, som de kan. Det betyder jo meget. Jeg har det da godt her"*.

Alle 6 beboere svarer ja til, at personalet har fokus på, hvordan beboerne ønsker at få hjælpen, de siger eksempelvis: *"Hjælpen er som jeg ønsker den". "Sådan som hjælpen er nu, det er, som jeg ønsker den"*.

Tilsynet vurderer de 6 beboerudtalelser 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.

5 af de 6 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. 1 beboer svarer eksempelvis: *"Nej, for spørger jeg om noget, så får jeg det"*.

Selvbestemmelse

1 beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, nævner et eksempel på, hvad der kunne have været bedre: *"I starten ville de have, at jeg skulle i seng kl. otte. Det var for tidligt. I starten troede jeg, at det var sådan, at jeg var nødt til at indrette mig efter det. Men så fandt jeg ud af, at jeg godt kunne sige, at jeg gerne ville lidt senere i seng. Nu kommer jeg i seng kl. ni – halvti.*

Nu kan jeg selv bede om det, når jeg vil i seng. Det har hjulpet meget på min tilfredshed, det at jeg nu selv kan bestemme, hvornår jeg skal have hjælp til at komme i seng. Det betyder meget. Det er helt anderledes. Før var det en tvang. Nu er det mig selv, der bestemmer. Det betyder meget, når man har været vant til at være sig selv og ikke skulle rette sig efter nogen. Da de bare kom og sagde, at nu skal du i seng. Så fik jeg en følelse af bare at være et nul. Nu føler jeg, at jeg bliver respekteret og værdsat, fordi jeg selv bestemmer, hvornår jeg vil i seng".

Tilsynet vurderer, at personalet har fået ændret denne beboers oplevelse af tvang med hensyn til tidspunkt for sengetid, til at beboeren nu har oplevelsen af selvbestemmelse. Personalet her dermed ændret beboerens oplevelse til at stemme overens med kvalitetsmålet om, at beboeren skal have hjælpen med fokus på beboerens ønsker for sin hverdag. Beboerens oplevelse er nu også i overensstemmelse med Velfærdsrådets værdighedspolitik om selvbestemmelse.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan personalet fremover undgå, at en beboer oplever, at skulle i seng på et tidspunkt, som ikke er efter beboerens ønsker for sin hverdag?

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. De fleste medvirkende beboere er meget tilfredse. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes oplevelser er dermed 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 6 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Ågården.

Rengøring

4 beboere er generelt meget tilfredse og 2 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"Fin nok", "god", "i orden"*.

1 beboer siger om rengøringshjælpen: *"Det fungerer, de er ikke sådan nogle sure nogen. Dem som kommer, dem kan vi snakke med. Det betyder meget, også når de bare kommer og gør rent"*.

1 meget tilfreds beboer forklarer, at hun selv gør rent, hun siger: *"Det kan jeg nok klare selv. Jeg vil helst selv". Det jeg kan selv, det vil jeg gerne gøre selv. Jeg har i går selv pudset denne skål*". (Beboeren viser en finpudset sølvskål frem)

Tøjvask

3 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", "de gør det godt". "Den er god, det er næsten, som man gjorde det selv"*.

De 3 almindeligt tilfredse beboere fortæller, at tøjvasken *"det klarer personalet", "de vasker det, lægger det sammen og lægger det på plads"*.

2 meget tilfredse beboere fortæller om, hvordan de selv medvirker med at lægge tøjet sammen og lægge tøjet på plads. De siger eksempelvis: *"...jeg lægger det selv sammen, det er da godt nok". "Jeg får selv lov til at lægge tøjet sammen, det er rart selv at lægge det sammen. Det er ikke sikkert, at de ved, hvor jeg vil have tøjet lagt, så jeg lægger det også selv på plads. Det er rart selv at gøre noget"*.

1 generel tilfreds beoer fortæller, at noget af beboerens tøj tidligere var lidt krøllet, når det kom tilbage fra vask. Men det er blevet bedre nu.

Maden

5 beboere er generelt meget tilfredse med maden, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med maden, de får serveret på Ågården Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som *"gammeldags", "almindelig mad"* og *"nogle gange fin mad"*. Beboerne vurderer maden til at være *"god", "udmærket", "smager godt"*. *"Det er al mulig slags mad"*.

1 beboer fortæller, at maden på centeret er anderledes, end som jeg har været vant til før. Denne beboer kan godt lide salat og hvidløg. Beboeren vil også gerne have, at maden smager af noget. *"Men" "...,"* siger beboeren: *"..de andre kan ikke tåle stærk mad. Maden er da god, jeg har bare været nødt til at ændre mine spisevaner"*.

Personalet fortæller til dialogmødet, at de tilbyder beboerne, at de kan få ekstra krydderier på maden, hvis de ønsker det. Der er altid salt og peber på bordet. Der kan også komme karry og tørret hvidløg mv på bordet, hvis beboerne ønsker det.

1 beboer siger endvidere: *"Hvis der er mad på menuen, som jeg ikke kan lide, så kan jeg godt få noget andet"*.

Tilsynet vurderer, at beboernes samlede oplevelser giver udtryk for efterfølgelse af kvalitetsmålene om, at beboeren kan forvente, at menuplanlægningen tager udgangspunkt i den samlede beboergruppes behov og ønsker og at menuplanen er varieret. Jævnfør Vejle Kommunes kvalitetsstandard, Indsatskataloget 2017.

Konklusion

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

Alle 6 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

1 af de 6 beboer fortæller om træningen: *"Jeg går til træning. Det er udmærket. Det giver mig lidt tryghed, så jeg kan komme videre med min hverdag og stadig kunne gøre noget selv. Der er en, som styrer det, når jeg er til træning, det er jeg godt tilfreds med"*.

2 beboere siger om at gå til gymnastik: *"Det kunne nok være bedre. Det skal jo være sådan, at alle kan være med. Men det er rart nok at være sammen med andre"*. *"Det er nogenlunde. Jeg har ikke brugt det så meget. Det er bedre at være til træning"*.

3 af de 6 beboere fortæller, at de ikke går til hverken gymnastik eller træning. 1 beboer har ikke lyst til det, 1 beboer har ikke kræfter til at være med og 1 beboer vil hellere ud og cykle.

Fælles arrangementer og fælles måltider

3 beboere beretter om, hvordan det er, at være med til fælles arrangementer.: *"Det har været godt nok"*. *"Udmærket"*. *"Jeg er med, hvis jeg kan få en skubber med. Indtil nu er det gået udmærket. Det er altid dejligt, at komme ud og se lidt andet"*.

2 beboere fortæller, at de ikke er med til fælles arrangementer, de siger:

- *"Her er meget, jeg kan være med til. Men jeg kan ikke holde til at være med til det. Bare det at jeg kan sætte mig uden for, det er nok for mig. Jeg er ikke så selskabelig, jeg har det bedst, når jeg sidder selv. Alt*

det der sladder, det kan jeg ikke med. Det er dejligt, at jeg kan være mig selv i min lejlighed”
- ”Fælles arrangementer det er jeg ikke med til. Jeg vil hellere ud og cykle. Jeg cykler meget, jeg har en ny cykel, som står der udenfor. Jeg cykler rundt over hele området her”.

4 beboere siger om fællesskabet ved de fælles måltider:

”Det er da godt nok”. ”Der er ikke meget snak. Om jeg sidder derude eller herinde ved mig selv...Det er nok godt nok, at sidde dernede”. ”Fællesskabet er godt. Jeg kan faktisk snakke med dem alle”.

1 beboer forklarer uddybende: *”Fællesskabet er godt, jeg sidder ved siden af en ældre dame, som sidder i kørestol. Jeg hjælper hende gerne på plads, når vi har spist. Det er hun godt tilfreds med. Det er rart, at man kan hjælpe hinanden. Det giver også mig noget, at jeg kan hjælpe. De(personalet) siger til damen i stolen, nå, så du har fået chauffør på. Personalet synes, at det er fint, at jeg gør det”.*

Beboerne fortæller også om, hvordan de selv holder sig i gang ved at strikke, ved at lægge kabale på computeren, ved selv at gøre rent og ved selv at ordne vasketøj.

Tilsynet vurderer, at beboernes fortalte oplevelser er i overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at den måde de får træningen på er præget af forståelse for beboernes ønsker om, hvordan livet leves. I flere tilfælde viser beboernes oplevelser, at de holder deres funktioner ved lige, ved at de selv udfører dagligdagsfunktioner.

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 Ågården.

Alle 6 beboere er tilfredse. 5 af de 6 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Ågården: 3 beboere siger, at det er ”godt”. De øvrige beboere siger, at det er ”godt nok”, ”det kunne ikke være bedre”, ”jeg kan godt lide at bo her”.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Ågården.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerlederen og 7 medarbejdere fra Ågården Plejecenter samt tilsynskonsulenten. 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: 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 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 Ågården Plejecenter

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

