

Kommunale tilsyn på plejecentre

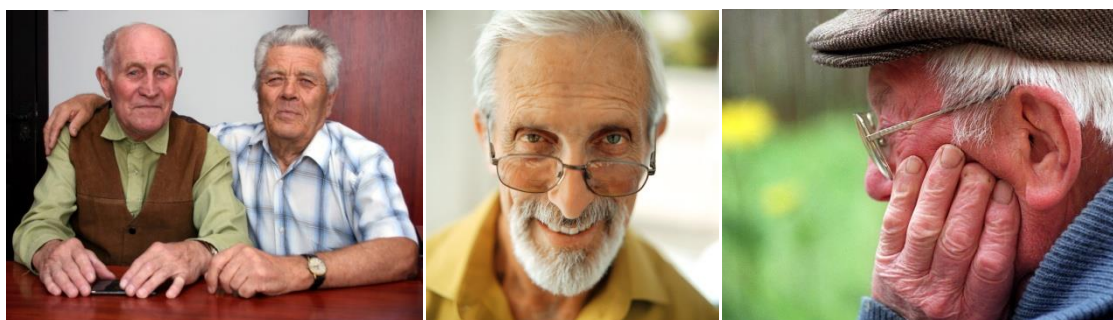
Vejle Kommune 2017

Midlertidige pladser –

Vejle Midtby

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 Midlertidige Pladser – Vejle Midtby.....	4
4. Beboernes midlertidige bolig	4
Meget tilfredse beboere.....	4
5. Hjælpen til personlige opgaver	5
Mest meget tilfredse beboere	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver	6
Overvejende tilfredse beboere	6
7. Træning i hverdagen	7
Tilfredse beboere.....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	9
Dialogmøde.....	9
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Midlertidige pladser – Vejle Midtby har den 29. 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 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 udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

Hvordan kan beboerne opleve, at indsatsen og så vidt muligt tidspunktet for indsatsen, planlægges og justeres i tæt samarbejde med beboeren? Jævnfør kvalitetsmål for Midlertidige rehabiliteringspladser i Midtbyen, Indsatskataloget 2017, side 67

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.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 Midlertidige Pladser – Vejle Midtby

Tilsynskonsulenten har besøgt afdelingen med midlertidige pladser i Vejle Midtby. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 1 af de 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. 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 midlertidige bolig

Tilsynet har spurgt til beboernes meninger om deres midlertidige lejligheder. Der er ikke spurgt til beboernes oplevelser af fællesarealet.

Meget tilfredse beboere

Alle 5 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 3 af de 5 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”fin”, ”fin nok”, ”...den er vel, som sådan en skal være”.

1 beboer siger: ”Jeg synes godt, at man kunne have sat et fjernsyn op i hver lejlighed. Jeg har været nødt til at skulle leje et fjernsyn, her er kun 2 fjernsyn på hele afdelingen”.

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. 2 af de 5 deltagende beboere vurderer, at være tilfredse, og 3 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

Fin hjælp

3 medvirkende beboere fortæller, at hjælpen er *"fin"*, 1 beboer siger, at hjælpen er *"udmærket"*.

Beboerne fortæller også om hjælpen ved at sige om personalet, at de er *"alle tiders"*, *"er fantastisk søde"* og *"de er meget hjælpsomme, søde og rare"*.

Beboerne begrundes deres tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om tilgængelig hjælp og om personalets gode måde at give hjælpen på.

Tilgængelig hjælp betyder tryghed

3 beboere begrundes deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om tilgængelig hjælp, de siger eksempelvis:

- *"De kommer, når jeg kalder. De kommer så hurtigt, som de kan"*
- *"Hvis jeg spørger om hjælp, så får jeg den. Det er betryggende"*
- *"Jeg får den hjælp, som jeg har brug for. Når jeg ringer, så kommer de. Det betyder en enorm stor tryghed."*

Måden hjælpen bliver givet på er eksemplarisk

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis, at den er: *"Fin"*, *"Den er afslappet og rimelig engageret"*. De 2 øvrige beboere siger:

- *"Dem som kommer jævnligt, de ved, hvordan jeg vil have det, det er selvfølgelig det rareste. De giver mig hjælpen, som jeg ønsker det"*.
- *"De er meget åbne og smilende. Det betyder, at jeg tør at gå til dem"*
- *"De gør det, som jeg gerne vil have. Man føler, at man ikke belaster dem"*.
- *"Det man beder dem om, det gør de. Det betyder en stor tryghed"*

Tilsynet vurderer beboernes udtalelser som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål om, at borgeren skal opleve at få hjælpen med fokus på beboerens ønsker for hverdagen.

Beboernes fortalte oplevelser er også udtryk for personalets efterfølgelse af 2 kvalitetsmål fra Vejle Kommunes Kvalitetsstandard for Midlertidige rehabiliteringspladser i Midtbyen:

- Måden indsatsen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves
- Der er en imødekommende, ligeværdig og åben dialog

Kan noget være anderledes

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

2 af de 5 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. 3 beboere nævner, at personalet godt kunne have mere tid, de siger eksempelvis: *"Jeg blev lovet bad i fredags, det blev ikke til noget, jeg blev også lovet bad i går, men de havde alligevel ikke tid, det er på grund af travlhed"*. *"Personalet kunne godt have mere tid, der går nogen gange lang tid, før de kommer"*

En beboer forklarer: *"Jeg ville godt vide, hvornår og på hvilket tidspunkt, at jeg får hjælpen, så jeg ikke hele tiden skal sidde og vente på dem"*.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan beboerne opleve, at indsatsen og så vidt muligt tidspunktet for indsatsen, planlægges og justeres i tæt samarbejde med beboeren? Jævnfør kvalitetsmål for Midlertidige rehabiliteringspladser i Midtbyen, Indsatskataloget 2017, side 67

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.

Deltagende 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.

Overvejende tilfredse beboere

4 af de 5 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på afdelingen for midlertidige pladser i Vejle Midtby. 1 beboer er meget utilfreds med maden.

Rengøring

2 beboere er generelt meget tilfredse, 2 beboere er almindelig tilfredse og 1 beboer har endnu ikke oplevet at få hjælp til rengøring og kan derfor ikke vurdere rengøringen.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er *"almindeligt i orden"*, *"god"* og *"fin"*.

1 beboer siger, at den dame som kommer og gør rent, hun er *"suveræn, vi snakker godt sammen, det er skønt med den menneskelige kontakt"*.

1 beboer undrer sig over, at der ikke bliver gjort rent på badeværelset, når beboeren har været i bad.

Beboeren siger videre: *"Man kan jo falde i det vand, som bare ligger og pjasker. Jeg foreslår, at der kommer en swapper på badeværelset, så kan jeg da selv tørre vandet væk"*.

På dialogmødet siger personalet, at det vil være en god ide med en swapper på hvert badeværelse, denne ide vil de arbejde videre med.

Tøjvask

3 beboere er meget tilfredse, og 2 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er: *"God", "fin...perfekt", "fungerer fortrinligt", "tøjet er pænt rent"*.

1 beboer fortæller, at hendes datter klarer vasken af beboerens tøj. Det er denne beboer godt tilfreds med.

Maden

Der er delte meninger om, hvordan maden er på afdelingen for Midlertidige Pladser. 2 beboere er meget tilfredse med maden, 2 beboere er tilfredse og 1 beboer er meget utilfreds med maden, de får serveret.

De tilfredse beboere beskriver maden som *"fin nok", "prima", "almindelig god mad"*.

Den meget utilfredse beboer siger om maden: *"...forleden fik vi en lækker kalvesteg, den var ikke til at rive fra hinanden. Da jeg fik et stykke kød ind i munden, så kunne jeg ikke tygge det. Jeg har mine egne tænder. Vi har flere gange fået kød, som ikke kunne tygges. Maden smager ikke af noget...I begyndelsen fik vi 3 slags pålæg om aftenen, nu får vi kun 2 slags..."*

Ved dialogmødet fortæller afdelingens leder, at hun vil viderebringe disse oplevelser til køkkenet.

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 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.

Tilfredse beboere

4 beboere er tilfredse og 1 beboer er meget tilfreds med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Træning

3 af de 5 beboere, som tilsynet taler med, fortæller, at de går til træning ved en terapeut, om denne træning siger de:

- *"Terapeuten er sød og træningen er god"*

- *"Jeg går til træning i motionsrummet med en terapeut. Det har været meget effektivt"*

- *"Jeg får træning fra en terapeut. Jeg går ud fra, at det er, som det skal være. Terapeuten siger, at der er sket en stor fremgang på de 14 dage, hvor jeg har været her"*

2 beboere går aktuelt ikke til træning med en terapeut, de har fået tilbuddet, men har takket nej. Den ene beboer har ikke overskud til at gå til træning, den anden beboer vil hellere træne selv.

Træner selv

4 af de 5 beboere fortæller, at de træner selv, de siger eks.: *"...går selv ture med rollatoren", "gør alle ting selv"*. På tilsynets spørgsmål om, hvad det betyder at kunne træne selv, svarer 2 beboere:

- *"Det skaber et indholdsrigt liv, der er noget, som jeg selv skal tage stilling til. Man kan udnytte mulighederne for selv at gribe ind, det er en stor gave"*.

- *"Det er godt, jeg kan træne selv, det er rart, at jeg selv kan være med til, at det går yderligere fremad. Det betyder meget, det betyder meget for ens eget selvværd. Jeg må selv gøre en indsats. Jeg har haft et mål for hver uge...Når jeg sætter mig et mål, så skal jeg nok nå det. Det er vigtigt, at jeg selv gør noget, og at jeg selv sætter målene. Fysioterapeuten har støttet mig og anerkendt mine mål og min vilje til ville blive bedre".* Tilsynet vurderer, at de 2 ovenstående beboeres udtalelser er udtryk for en flot efterfølgelse af visionen fra Vejle Kommunes ældrepolitik: Borgeren skal opleve gode rammer for selv at tage ansvar for eget liv. Jævnfør Indsatskataloget 2017, side 8.

En beboer, som gerne vil klare sig selv og er kørestolsbruger, siger: *"Jeg kan ikke sætte mig ud på terrassen, uden at jeg skal ulejlige personalet. Jeg kan ikke selv komme ud og ind af døren. Jeg ville gerne kunne klare mig selv, uden at skulle ulejlige personalet både når jeg skal ud og ind. Det er kun hoveddøren, jeg selv kan komme ud af".*

Denne beboer foreslår: *"Personalet skulle prøve, at blive placeret i en kørestol bare en dag, så kunne de finde ud af, hvordan det er at komme rundt, hvor man kan køre og hvor man ikke kan komme med en kørestol".*

Lederen fortæller til dialogmødet, at de allerede er opmærksomme på, at der er forhindringer i afdelingen, som gør det svært for en kørestolsbruger at komme rundt og ud på terrasserne. De arbejder på at fjerne disse forhindringer. Tilsynet vurderer også denne indsats som en efterfølgelse af visionen om, at borgeren skal opleve gode rammer for selv at tage ansvar for sit liv. Jævnfør Indsatskataloget 2017, side 8.

At spise sammen med andre eller spise selv

2 af de 5 medvirkende beboere spiser sammen med andre beboere i afdelingens fællesstue. De siger om dette spisefællesskab:

- *"Vi er meget forskellige. Vi har ikke faste pladser, det betyder, at det er mere givende,... for så snakker jeg med forskellige".*

- *"Fællesskabet er ikke så godt. De andre er meget dårlige. Jeg har en, som jeg snakker godt med, vi sidder ved siden af hinanden".*

3 af de 5 beboere spiser efter eget ønske deres måltider i egen lejlighed. Om dette siger de 3 beboere:

- *"Jeg spiser her ved mig selv. Det er efter mit ønske. Jeg kan ikke have med det at gøre, at skulle sidde ved siden at nogen, som"*

- *"Spiser her ved mig selv, det er, som jeg ønsker det. Jeg har ikke vænnet mig til det der fællesspisning. Jeg har ikke overskud til sociale fællesskaber"*

- *"Spiser ved mig selv, det er efter mit ønske"*

Tilsynet vurderer, at alle medvirkende beboeres udtalelser er udtryk for personalets efterfølgelse af kvalitetsmålet fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard: Måden træningen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves. Jævnfør Indsatskataloget 2017, side 28.

Beboernes fortalte oplevelser er også udtryk for personalets eksemplariske efterfølgelse af 2 kvalitetsmål fra Vejle Kommunes Kvalitetsstandard for Midlertidige Pladser – Vejle Midtby:

*Måden indsatsen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves

*Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne idet der fokuseres på ressourcer frem for på begrænsninger.

Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere generelt er tilfredse med personalets hjælp og de givne muligheder for træning i hverdagen.

Deltagende beboerne oplever, at den måde de får træningen på er efter deres ønsker. Beboernes oplevelser er dermed i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

8. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på de midlertidige pladser i Vejle Midby.

2 beboere er tilfredse. 2 beboere er meget tilfredse. 1 beboer er både tilfreds og utilfreds

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på de midlertidige pladser: Det er *"udmærket"*, *"fint"*, *"godt"*, *"rart og trygt"*.

Beboeren som er delvis tilfreds siger sammenfattende: *"Plads til forbedringer"*

Konklusion

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Midlertidige Pladser – Vejle Midtby.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager afdelingens leder for Midlertidige Pladser – Vejle Midtby og 1 medarbejder fra afdelingen 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 Midlertidige Pladser – Vejle Midtby
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

