

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Gulkrog

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Gulkrog Plejecenter med faste plejepladser har den 19. 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 overvejende meget tilfredsstillende.

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

(Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 10)

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

Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan en beboer få oplevelsen af, at hjælpen om natten også er præget af beboerens ønsker for sin hverdag?
2. En beboer som ønsker at deltage i flere fællesarrangementer, end der tilbydes på de faste plejepladser, hvordan kan denne beboer få tilbuddet om flere arrangementer?

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. (Retsikkerhedsloven § 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 beboernes 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 Gulkrog Plejecenter

Tilsynskonsulenten har besøgt begge afdelinger på Gulkrog Plejecenter. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 4 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 4 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. Og 1 medvirkende beboer vurderer sit 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 meget tilfredse med deres lejligheder.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”god”, ”dejlig”, ”fantastisk god, her mangler ikke noget”, ”jeg er glad for den”, ”synes godt om den”.

En beboer er meget tilfreds med lejligheden, men ”mangler bare et køkken. Når mine børn kommer, kunne jeg godt tænke mig, at vi kunne lave mad sammen”.

Beboeren og tilsynet bliver enige om, at beboeren sammen med sine børn er velkommen til at købe en kogeplade og evt. en lille ovn.

Personalet fortæller til dialogmødet, at dette godt vil kunne lade sig gøre.

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)

Meget tilfredse beboere

Alle 6 deltagende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver.

God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Gulkrog ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”god” og ”fin”.

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

Personalets gode hjælp og væremåde betyder meget

De 6 beboere forklarer, hvordan hjælpen er god og fin, ved at de siger om personalet:

- ”De sørger for, at jeg får den hjælp, som jeg skal have. Så ligger jeg da ikke og går til et eller andet sted”
- ”De gør det ordentligt, og de er flinke nok”
- ”De er så tilfredsstillende gode, de er så flinke og rare. Det betyder meget for hele min omgang med dem. Jeg kunne ikke få det bedre”
- ”De er gode til at henvende sig og spørge, om jeg skal have hjælp. Det er en følelse, jeg har, de overserverer mig meget, det har jeg det fint med. Det er også tryghed”
- ”De er gode til det, de tager sig af det hele”
- ”Min hjælper hun er så sød, hun følger mig alle steder. Det betyder rigtig meget”
- ”De er både søde, rare og flinke. Jeg har jo mange ensomme timer, derfor betyder det meget, at de er søde, rare og flinke”
- ”De er søde, rare og venlige, det er selvfølgelig altid rarest. De lader mig gøre det, som jeg kan... Jeg skal nok få at vide, hvis de ser noget, som ikke er så smart. Det er jo godt, for man kan jo tillægge sig nogle dårlige vaner”

En beboer beskriver, hvordan personalets væremåde er afgørende for det gode miljø: ”Her er et godt miljø, det betyder da rigtig meget. Det som er afgørende, det er menneskerne inde i bygningen. Personalet er gode til at sætte sig ind i andre personers liv... De(personalet) er rigtig gode til at give et sødt smil og en hurtig hilsen. Det betyder rigtig meget. Det er rigtig positivt. De er almindeligt høflige, også selvom de er pressede. De er 100 % opmærksomme på den beboer, som de hjælper, men de er også opmærksomme på os andre, det er med til at give tryghed”.

Tilgængelig hjælp betyder også meget

Beboernes begrundelser for den gode og fine hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp. Alle 6 beboere fortæller om, at de kan ringe efter personalet:

- ”Jeg kan ringe efter dem, hvis jeg ikke kan klare det. Så kommer de lige så hurtigt, som de kan. Det betyder meget.

- "...man kan bare trykke på en knap, så kommer der en springende..."
 - "Jeg kan ringe efter dem på den der(nødkald). Det betyder meget, at jeg har den. Det er jo meget betryggende"
 - "Hvis jeg falder og får brug for hjælp, så kan jeg ringe. I ens tanker er det en tryghed. Det betyder meget. I det øjeblik man har brug for det, så er det jo skønt"
 - "Jeg kan kalde på dem. Det betyder alt, når jeg ikke selv kan komme op, når jeg falder. De kommer så hurtigt, som de kan. Det er sket en enkelt gang, at jeg har trykket flere gange. Der kan gå længere tid, før de kommer om natten og i weekenden"
 - "Der har været gået fem kvarterer, før de kom. Ellers kommer de så hurtigt, de kan. Når min hjælper er her, så kommer hun hurtigt".
- Alle 6 beboere giver udtryk for, at personalet kommer så hurtigt, som de kan.

Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis:

- "Den er god nok"
- "Vi snakker om det. De hører efter, hvordan jeg gerne vil have det"
- "De spørger mig jo om forskellige ting. Det er godt, det er for, at jeg skal falde godt til her"
- "De snakker med mig og spørger, hvordan jeg vil have det, og så gør de det sådan"
- "Den måde som de behandler mig på, den er god nok. De spørger, hvordan jeg vil have det, de spørger om jeg vil i bad".
- "Hun(hjælperen) gør det sådan, som jeg vil have det. Det betyder meget, det er skønt"

Tilsynet vurderer de 6 ovenstående beboerudtalelser som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, om at beboerne skal opleve at få 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.

4 af de 6 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. 1 beboer svarer eksempelvis: "Jeg synes ikke, der er noget, for det hele er så fint her".

1 beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, svarer på spørgsmålet ved at sige: "Det kan der altid være. Men så har jeg sagt det, hvis der har været noget".

1 anden beboer siger: "Jeg har jo sådan en kløe. Jeg har nogle gange kaldt om natten, fordi det kløede meget. Men nattevagterne siger, at de må ikke smøre om natten. Jeg bliver smurt om morgenen og om aftenen, og så vil de ikke smøre mere".

Denne beboer oplever generelt at få hjælpen med fokus på sine ønsker om dagen. Men beboeren mener ikke, at hjælpen helt er efter hendes ønsker om natten.

Personalet fortæller til dialogmødet, at de ofte smører beboeren om natten. Men de smører kun med det creme, som lægen har ordineret. Borgeren har selv noget creme, som ikke er lægeordineret, når det ikke er lægeordineret, må personalet ikke smøre med det.

Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan en beboer få oplevelsen af, at hjælpen om natten også er præget af beboerens ønsker for sin hverdag?

Konklusion

Alle 6 medvirkende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på, langt overvejende er efter deres ønsker. Beboernes udtrykte 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

4 af de 6 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Gulkrog Plejecenter. 2 beboere er ikke tilfredse med rengøringen.

Rengøring

3 beboere er generelt meget tilfredse, 1 beboer er almindeligt tilfreds og 2 beboere er utilfredse med hjælpen til rengøring.

De 4 tilfredse beboere siger om denne rengøringshjælp, at den er *"ok, der er bestemt ikke noget at udsætte på rengøringen"*, *"god nok"*, *"de overholder aftalen, de springer aldrig over"*, *"fungerer godt"*.

1 beboer bemærker også: *"Ingen går ind i min lejlighed uden at spørge først. Jeg behøver ikke at låse døren. Jeg kan stole på, at der ikke forsvinder noget"*.

De 2 utilfredse beboere fortæller om rengøringshjælpen: *"Den er dårlig. Der bliver ikke gjort rent"*. *"Det kunne godt være lidt bedre. De har ikke tid nok til det. De kommer vand på gulvet og tørrer det ikke op. Der er forskel på, hvor gode de er til det. Ind i mellem er toilettet ikke rent"*.

Personalet fortæller til dialogmødet, at de 2 beboeres oplevelser af manglende rengøring er forståelig. De 2 afdelinger med faste plejeboliger har manglet en rengøringshjælp i en måned. En nyansat rengøringshjælp er lige startet med at arbejde på Gulkrog.

Tøjvask

Alle 6 medvirkende beboere er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: *"Fin"*, *"perfekt"*, *"tøjet er rent og pænt lagt sammen"*, *"det bliver lagt sammen og det hele, de lægger det også på plads. Det er så godt, som det kan være"*. *"Hun er dygtig, hende der vasker tøjet"*, *"...hun er kanon god til at vaske tøjet"*.

Maden

3 beboere er generelt meget tilfredse og 3 beboere er almindeligt tilfredse med maden, de får serveret på Gulkrog Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som *"almindelig"* mad. Beboerne vurderer maden til at være *"fin"*, *"god"*,

"dejlig", "den smager skide godt", "rigtig god mad, man kan selvfølgelig være udsat for at få noget, som ikke lige er mig.

2 beboere nævner, at aftenmaden kan være lidt ensformig, men det er dog blevet bedre.

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

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

Gymnastik og træning

3 beboere beretter om, hvordan de går til træning:

- *"Jeg går til træning nede i kondirummet, der er en fysioterapeut. Det har jeg det godt med det. Det betyder, at jeg får rørt mig lidt".*
- *"Træner i træningslokale og i svømmebassin: Det er godt, jeg har altid godt kunnet lide at svømme. Det er med til at gøre mig stærkere fysisk. At gå til træning, det er med til at få humøret op. Jeg får brugt kroppen, det er rigtig godt".*
- *"Jeg er med til træning i træningslokalet. Det er jeg glad for. Jeg er meget glad for fysioterapeuten, hun er et dejligt menneske, hun er god til at hjælpe os. Hun er god til at opmuntre mig, det betyder meget. Hun er altid frisk. Hun er god til at vurdere, om jeg kan være med. Stolegymnastik det er jeg også glad for".*

De 3 andre beboere går ikke til træning eller gymnastik, enten fordi de ikke kan holde til det eller fordi de ikke har lyst til det.

1 beboer fortæller, at personalet går tur med beboeren, om dette siger beboeren: *"Det er godt".*

Fælles arrangementer

1 beboer siger, at de fælles arrangementer har *"været gode"* at være med til.

4 beboere fortæller om deres oplevelser af enkelte arrangementer:

- *"Jeg er med til at lave mad i en gruppe. Vi laver mad til os selv. Det er rigtig lækker mad. Vi mødes hver 14. dag, det er godt at være med til"*
- *"Jeg er med til fællessang. Det er godt"*
- *"Vi har lige haft en masse veteranbiler på besøg, det var godt nok"*
- *"Vi ser nogle gange en film, det er også godt nok"*

1 beboer siger: *"Det er lidt kedeligt ind i mellem, jeg mangler nogle gange noget. De fælles arrangementer, dem er jeg godt tilfreds med. Jeg ville gerne være med til flere arrangementer. Jeg er til fest og ballade".*

Beboeren fortæller videre om, at hun gerne vil besøge nogle veninder ude i byen. Beboeren spørger, om hun kan få hjælp til taxakørsel.

Tilsynet aftaler med beboeren, at beboerens datter kan kontakte myndigheds afdelingen for at afklare, om beboeren kan få hjælp til taxakørsel.

Udviklingspotentiale

2. En beboer som ønsker at deltage i flere fællesarrangementer, end der tilbydes på de faste plejepladser, hvordan kan denne beboer få tilbuddet om flere arrangementer?

At spise sammen

3 beboere er godt tilfredse med fællesskabet ved fællesspisningerne, de siger: *"Vi har det godt sammen. Jeg snakker med dem alle sammen". "Jeg spiser sammen med de andre, fællesskabet er godt". "Fællesskabet er faktisk lidt forskelligt, men det er godt at være sammen med de andre"*.

De 3 øvrige beboere oplever begrænsninger i fællesskabet, de siger:

- *"Fællesskabet er lidt forskelligt, mange sidder i kørestole. Det er ikke alle, jeg kan komme i kontakt med, det kommer an på, hvad de fejler"*
- *"Fællesskabet kunne godt være bedre. Der er 2 beboere, som vil bestemme alt"*
- *"Det er ikke altid lige sjovt. Nogen hoster og nogen sover og nogen sidder og spilder maden. Men det er jo syge mennesker, der bor her. Der er nogen, som jeg kan jeg snakke med. De fleste kan jeg ikke snakke med. Men jeg vil hellere sidde sammen med de andre, end at sidde her ved mig selv. Det er betyder da noget, det tager lidt af min ensomhedsfølelse"*

Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere generelt er 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 Gulkrog Plejecenter.

Alle 6 beboere er tilfredse. 3 af de 6 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Gulkrog: *"Det er et dejligt sted", "godt nok at bo her", "dejligt", "udmærket", "godt"*.

Konklusion

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på Gulkrog Plejecenter.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og 7 medarbejdere fra Gulkrog 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/Aeldre-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 Gulkrog Plejecenter

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

