

# Kommunale tilsyn på plejecentre

## Vejle Kommune 2017

# Kastaniehaven

# 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 Kastaniehaven .....	4
4. Beboernes bolig.....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
5. Hjælpen til personlige opgaver .....	4
Mest meget tilfredse beboere .....	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver .....	7
Tilfredse beboere.....	7
7. Træning i hverdagen .....	8
Mest meget tilfredse beboere .....	8
8. Beboernes samlede tilfredshed.....	9
Dialogmøde.....	10
Bilag: Begrebsafklaring .....	11

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

---

Kastaniehaven Plejecenter har den 13. 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 generelt 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 kan alle beboere opleve, at personalet gerne vil give hjælpen til det, som beboerne ikke selv kan udføre, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen?
2. Hvordan kan alle beboere opleve, at de så vidt muligt har selvbestemmelse og dermed også opleve at hjælpen er præget af beboerens ønsker for hverdagen?

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 tilfredshed med hjælpen, som er undersøgt.

Undersøgelsesområderne er hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt hjælp til træning i hverdagen.

---

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

### **3. Tilsynet på Kastaniehaven**

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 8 afdelinger på Kastaniehaven Plejecenter. 8 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 6 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 3 af de 8 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget dårligt” helbred, 1 beboer vurderer at have et ”dårligt” helbred. De 3 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale 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 8 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 7 af de 8 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”udmærket”, ”fin”, ”ok”, ”meget god”, ”godt tilfreds med den, her er hvad jeg har brug for”, ”synes godt om den”.

#### **Konklusion**

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

### **5. Hjælpen til personlige opgaver**

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Konsulenten har eksempelvis spurgt, hvad beboeren får hjælp til, eller om beboeren får hjælp til at blive vasket, til at få et bad osv., og i

<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

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. 3 af de 8 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfredse, og 5 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

#### **God og fin hjælp**

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Kastaniehaven ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er "god", "udmærket", "fin nok", "fin pleje", "den kan ikke være bedre". "Den er stille og rolig, det er rart".

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

#### **Personalets gode væremåde betyder meget**

7 beboere siger, at hjælpen er god, fin og udmærket fordi personalet er:

- "...så søde og rare alle sammen, det betyder meget, så kan vi snakke på lige fod med dem"
- "...de er søde, det er en selvfølge, at de er det. Det betyder meget, at de er søde"
- "Personalet gør meget mere, end de skal. Det er godt, det betyder, at jeg er tryk og glad"
- "De gør utroligt meget for os. Det betyder, at jeg føler mig hjemme"
- "De er flinke, jeg bliver tiltalt som et almindeligt menneske. Det betyder al verden"
- "De er fine nok. Vi driller hinanden lidt. Det er almindelig hygge. Det betyder meget"
- "De er alle tiders. De er så gode ved mig alle sammen. Det er jeg glad for"

#### **Tilgængelig hjælp betyder meget**

Beboernes begrundelser for den gode og fine hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp. 2 beboere siger det sådan:

- "Hvis jeg ringer, så kommer de. Det er udmærket. Hvis der er noget, så kan jeg fløjte ad dem, så varer det ikke længe, før de er her"
- "Hvis jeg kalder, så kommer de næsten med det samme. Det betyder meget, tryk"

#### **Tryk har stor betydning**

En beboer fortæller også om at være tryk ved personalets hjælp: "Jeg er tryk her. Det er hovedsagen. Når huskeren ikke helt er i orden, så betyder det meget, at jeg kan være tryk".

#### **Måden hjælpen bliver givet på**

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis: "Den er udmærket", "god", "den er ganske almindelig, den er, som jeg ønsker det. Jeg synes, vi har det godt her".

De øvrige beboere svarer på spørgsmålet ved at fortælle om den måde, som personalet er på: - "De er, som de er, de er gode, jeg er så godt tilfreds", "de er udmærket og hjælpsomme. Det er efter mine ønsker", "de kan ikke være flinkere"

Tilsynet vurderer de 6 ovenstående 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**

6 af de 8 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. 2 beboere siger, at der er forskel på personalet, de fleste medarbejdere er de 2 beboere meget tilfredse med, der er dog enkelte medarbejdere, de 2 beboere ikke er helt tilfredse med.

### **At skulle udføre noget, som man ikke kan, det er ikke rart**

1 beboer, som generelt er tilfreds med hjælpen, forklarer sin tilfredshed ved at fortælle: *"De hjælper mig jo. De siger, du skal gøre det og det, det er godt nok...bare det er noget, som jeg kan"*.

Beboeren forklarer videre om de få medarbejdere, som beboeren ikke er helt tilfreds med: *"De er sådan set gode nok. De siger, jeg skal selv, men jeg har ikke kontrollen over mine ben. Jeg siger, jeg gør hvad jeg kan, men de er hele tiden ude efter, at jeg skal gøre det selv. Jeg kan ikke selv udføre de ting, de vil have, jeg skal udføre. Det er ikke rart, det er ydmygende for mig. At jeg skal udføre noget, som jeg ikke kan. Det er ikke som jeg ønsker det. Så bliver jeg ked af det"*.

Personalet fortæller til dialogmødet: Det er vigtigt, at vi er skarpe på, hvilke neurologiske skader, den enkelte beboer har. Og hvad kan motivere beboeren. Hvilke mål arbejder vi med, er disse mål formuleret i samarbejde med beboeren?

### **Udviklingspotentiale**

1. Hvordan kan alle beboere opleve, at personalet gerne vil give hjælpen til det, som beboerne ikke selv kan udføre, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen?

### **Selvbestemmelse**

Den anden beboer, som også generelt er tilfreds med hjælpen, siger om de få medarbejdere, som kunne gøre det bedre: *"De lader ikke mig bestemme. De vil gerne selv bestemme. De skal lade mig bestemme"*.

Assisterende leder bemærker på dialogmødet, at det er vigtigt, at vi har fokus på beboernes selvbestemmelse, at beboerne oplever, at de er med til at bestemme deres hverdag.

### **Udviklingspotentiale**

2. Hvordan kan alle beboere opleve, at de så vidt muligt har selvbestemmelse og dermed også opleve at hjælpen er præget af beboerens ønsker for hverdagen?

### **Konklusion**

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

Beboerne oplever overvejende, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes oplevelser er dermed overvejende i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

## 6. Hjælpen til praktiske opgaver

Beboernes oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver er undersøgt ved, at konsulenten har spurgt til beboernes oplevelser af hjælpen til rengøring og tøjvask. Beboerne er også spurgt til deres meninger om maden, de får på centeret.

### Tilfredse beboere

Alle 8 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Kastaniehaven.

### Rengøring

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

Beboerne siger eksempelvis om denne rengøringshjælp, at den er: *"Fin", "udmærket", "ok", "i orden, det er helt sikkert", "tilfreds"*.

1 beboer siger: *"Det går lidt op og ned. Det er ikke for grundigt. Familien kan komme 1 gang om året og gøre det grundigt, det er fint nok"*. Denne beboer er generelt tilfreds med rengøringen.

2 beboere fortæller om, hvordan de selv hjælper med rengøringen, de siger:

- *"Jeg skal selv tørre computeren af, det er godt nok"*
- *"Jeg gør noget at det selv, så har man også gjort noget. Hvis de beder mig om at hjælpe, så gør jeg det. Det er rart nok en gang imellem"*

### Tøjvask

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

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: *"...fungerer fint nok", "den er der ikke noget at udsætte på", "fin"*.

2 beboere forklarer, at personalet klarer tøjvasken, det er de godt tilfredse med.

1 beboer siger, at personalet klarer vask af linnedet og ægtefællen klarer vask af beboerens kulørte tøj. Det er som denne beboer ønsker det.

1 beboer fortæller, hvordan beboeren selv hjælper med vasketøjet: *"Jeg er selv med til at lægge tøjet sammen og lægge det på plads. Det er i orden, det er godt at være med til det. Jeg bestemmer selv, hvor tøjet skal ligge"*.

### Maden

4 beboere er generelt meget tilfredse og 4 beboere er generelt tilfredse med maden, de får serveret på Kastaniehaven Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som *"almindelig"* mad. Beboerne vurderer maden til at være *"meget god", "god nok", "i orden", "meget god og alsidig", "ganske udmærket", "smager godt"*.

Beboernes ønsker til menuplan

1 beboer siger: *"Vi får det, som vi har lyst til. Jeg er med til at bestille maden"*

1 anden beboer siger: *"Jeg vil gerne være med til at bestemme mere i menuplanlægningen"*. Denne beboer har en sart mave og har derfor særlige ønsker til maden. Beboeren sig ja til, at beboeren får en alternativ mad, dersom beboeren ikke kan tåle dagens menu.

Tilsynet vurderer at menuplanlægningen tager udgangspunkt i alle beboerens ønsker og behov. Jævnfør kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetssandard.

### **Konklusion**

Ud fra beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at alle 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.

### **Mest meget tilfredse beboere**

3 beboere er tilfredse og 5 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

#### **Gymnastik og træning**

3 beboere fortæller om at gå til træning:

- *"Jeg går til træning ved ergoterapeuten, det er udmærket"*
- *"Jeg går til træning mange dage. Det er dejligt. Så kan man mærke, at kroppen kan blive brugt igen. Efter træningen, det er velvære, så kan man slappe af"*
- *"Træning og gymnastik: Det er op til en selv. Det er godt nok, at være med til"*

2 beboere siger om at gå til gymnastik:

- *"Jeg går til stolegymnastik, det er godt nok"*
- *"...går til træning og gymnastik, det er nogenlunde. Gymnastik er 1 gang om ugen, jeg ville gerne have det lidt oftere"*

4 beboere går aktuelt ikke til hverken træning eller gymnastik, det er helt efter deres ønsker.

De 4 beboere har enten ikke lyst til at være med til træning og gymnastik eller de mener ikke at have kræfter til det. De siger: *"Jeg går ikke til gymnastik og træning". "Træning og gymnastik det har jeg nu aldrig været så ivrig efter. "Det gør jeg ikke meget ved mere. Man bliver træt, når man bliver ældre. Man orker ikke så meget, når man bliver ældre. Jeg har ikke behov for så meget aktivitet. Hvis jeg får lyst, så kan jeg bare gå til træning og til stolegymnastik. Man bestemmer selv, hvad man vil med til". "Går ikke til gymnastik eller træning, jeg har ikke lyst til det. Som 87 årig har man ikke behov for det"*.

#### **Fælles arrangementer er tilbud**

Alle deltagende beboere fortæller om, at de har mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til.

3 beboere fortæller, at de har været *"...på ture, fisketure, og ud og se forskelligt. Det kan jeg godt lide"*. De 2 andre beboere siger:

- *"Vi har fælles arrangementer: Nogle gange er det godt, og andre gange gider jeg ikke. Vi har været ude og spise sammen, det har været dejligt"*
- *"Jeg kommer ind i mellem i Fakta, så kører ergoterapeuten mig i bil"*

3 beboere ønsker ikke at være med til fælles arrangementer eller ønsker kun at være med få gange, de siger:

- *"Jeg har ikke været med til så mange. Jeg vil helst være her for mig selv, jeg læser bøger"*



- *"Har ikke lyst til at være med til fællesarrangementer. Jeg kan have det for mig selv her i min lejlighed. Jeg kan også være sammen med de andre, hvis jeg har lyst. Det er nok for mig"*

- *"Det er sjældent, jeg er med, jeg hører dårligt, derfor er det meget trættende at være med til. Jeg trives godt med at sidde i min lejlighed, jeg følger med på min computer"*

### **Om at spise sammen**

Nogle beboere oplever et godt fællesskab ved fællesspisningerne, de siger eksempelvis:

- *"Jeg spiser sammen med de andre... der er altid nogen, som jeg kan snakke med"*

- *"Jeg har været med til fælles måltider. De(personalet) er gode til at hjælpe hinanden. Her er en god tone mellem medarbejderne, så bliver det også en god tone over for beboerne. Du kan godt give dem topkarakterer."*

Andre beboere fortæller om fællesskabets begrænsninger

- *"Fællesspisning er ok. Der er ikke rigtig noget fællesskab, nogen sidder og gaber og andre kan ikke høre. Der er ikke nogen at snakke med, men jeg er med, det er bedre end at sidde alene herinde"*

- *"Jeg spiser sammen med de andre. Vi siger ikke så meget. Jeg spiser der og så går jeg hjem igen"*

- *"I starten spiste jeg sammen med de andre. Men jeg kan ikke klare alle de dødsfald, der har været nogen, som jeg har snakket meget med, men så er de døde. Jeg spiser nu inde ved mig selv. Jeg er bange for, at komme til at snakke med nogen, som så pludselig er væk. Men jeg kommer derned igen, for jeg mangler fællesskabet".*

Beboerne fortæller også om, hvordan de selv holder sig i gang ved at køre med crosser, ved at arbejde med computer, se TV, læse bøger. En beboer træner selv med huskespil, som beboeren har fået af ergoterapeuten. Beboerne fortæller endvidere om, hvordan de holder sig i gang ved selv at gøre rent, hjælpe med vasketøj, hjælpe med at bestille mad, hjælpe med at lave mad mv.

### **Selvbestemmelse**

Flere af de deltagende beboere giver udtryk for, at alle fælles aktiviteter er tilbud, som beboerne kan vælge til eller fra. 1 beboer siger eksempelvis: *"Man bestemmer selv, hvad man vil med til"*.

### **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 Kastaniehaven.

Alle 8 beboere er tilfredse. 5 af de 8 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Kastaniehaven: *"...er sådan set udmærket", "det er lige til et 11 tal", "jeg synes i alt fald, at det er dejligt", "jeg tror ikke, at jeg kunne finde et bedre sted end her"*.

3 beboere konkluderer, at det er *"godt"*, at bo på Kastaniehaven.

1 generel tilfreds beboer siger, at det er *"nogenlunde"*.

**Konklusion**

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

***Dialogmøde***

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager assisterende centerleder og 4 medarbejdere fra Kastaniehaven 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:  <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>
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/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-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/Aldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aldre-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 Kastaniehaven Plejecenter

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

