

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2016

Hejlskov

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 Hejlskov	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	6
Mest meget tilfredse beboere	6
7. Træning i hverdagen	7
Mest meget tilfredse beboere	7
8. Dialogen.....	9
Meget tilfredse med dialogen.....	9
9. Beboernes samlede tilfredshed.....	10
10. Dialogmøde	10
Bilag: Begrebsafklaring	11

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Hejlskov Plejecenter har den 7. juni 2016 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 perspektiv:

Hjælpen er meget tilfredsstillende.

Der er overvejende overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold.

(Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 11)

Trods overvejende stor tilfredshed, har en observation medført nedenstående udviklingspotentiale.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan alle medarbejdere sikre, at de altid taler til beboerne på en ligeværdig måde?

Baggrunden for det givne udviklingspotentiale kan læses i nedenstående rapport.

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 kvalitetsstandard¹. Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne samt observationer af dialogen mellem personalet og 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. Tilsynskonsulenten har mere specifikt undersøgt beboernes oplevelser af et kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard om dialog:

¹ Vejles Kvalitetsstandard er beskrevet i Indsatskataloget. Se nærmere i Begrebsafklaring sidst i denne rapport.

- Beboeren skal opleve en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold

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 Hejlskov

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 5 huse på Hejlskov Plejecenter. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 3 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. Alle 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som værende ”godt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene og observationerne 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 5 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 4 af de 5 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er:

- *”Udmærket. Den er let at komme rundt i. Her er rigelig plads”.*
- *”Jeg synes, at det er et dejligt sted her, og det er min lejlighed også. Det er et helt enormt dejligt sted, og så kan man gå ud på sin terrasse. Jeg føler efterhånden, at mit hjem er her”.*
- *”Den synes jeg godt om”.*
- *”Det er en dejlig lejlighed, den ligger centralt, den er nem at komme til og fra”.*
- *”Den kan jeg godt lide. Den er jeg glad ved, den er lys og venlig og rar at færdes i”.*

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 har været: - 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.

Meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 5 deltagende beboere vurderer, at være tilfreds, og 4 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Hejlskov ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”udmærket”, ”fin”, ”god”, ”super”, ”synes jeg godt nok om”.

Hjælpen efter beboernes ønsker

Beboerne begrundes deres store tilfredshed med hjælpen ved at sige om hjælpen:

- ”Alt det jeg vil have af hjælp, det får jeg”.
- ”De spørger, hvordan jeg vil have det, så retter de sig efter det”.
- ”De går alligevel ikke nærmere, end de behøver. Det betyder da meget, især når jeg er blevet handicappet. Hvis jeg har gæster, så kommer de ind med kaffe og går igen og lukker døren. Det betyder noget....det er respekt for mig. De respekterer mig meget, det betyder meget, især fordi jeg har haft en blodprop. Før havde jeg det privat og klarede mig selv. Nu er jeg så kommet her. Det er her respekten er meget vigtig. Det betyder meget at føle sig respekteret. Det kan man jo godt mærke, selvom jeg har svært ved at snakke efter en blodprop”.

Tilsynet vurderer ovenstående beboerudtalelser som eksempler på, hvordan personalet efterfølger et kvalitetsmål fra kvalitetsstandard. Nemlig kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at måden hjælpen bliver givet på er præget af beboernes ønsker for hverdagen. Det er også udtryk for, at hjælpen bliver givet med respekt for en beboer og for beboerens grænse for nærhed og for privatliv.

Beboerne begrundes endvidere deres tilfredshed ved at sige om personalet, at de er: ”...simpelt hen så venlige og hjælpsomme, hvis der er noget. De hjælper med det, som de kan, og de er altid venlige”.

Personalet er ”gemytlige og glade”. ”Der er ikke nogen, som er sure. Det holder da mit humør oppe”, Sure mopper er der ikke meget ved, dem er der ingen af her”.

Naturlig og professionel hjælp

2 beboere begrundes deres tilfredshed med hjælpen ved at sige, at hjælpen og personalets omgang med beboerne er ”naturlig”. De siger:

- ”Det er en naturlig måde, de giver hjælpen på. Det er godt. For jeg mærker faktisk, at det er professionel hjælp. Det er rigtig godt. For mig at se, er det professionel hjælp. Det er måske fordi, jeg efterhånden kender dem. Det er en naturlig måde, de omgås os på. Det er meget fint”.
- ”Hjælpen er så naturlig, det er godt”.

De voksnes hjælp er bedst

En beboer forklarer: *”Så er der nogle voksne som hjælper. Det er mest fornuftigt, når de hjælper, dem kan jeg bedst lide. De unge, det tager længere tid, de ved ikke rigtig, hvad de skal. Men der er også nogle imellem (af de unge), de kan godt gøre det godt”.*

Tilgængelig hjælp betyder tryghed

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

- *”Jeg går aldrig forgæves, når jeg går til dem. Hvis jeg får brug for hjælp, kan jeg ringe på alarmen. Så kommer de hurtigt. Det er skønt, det er tryghed”.*

- *”Hvis jeg har brug for hjælp, så kalder jeg på dem, så kommer de med det samme. Det er en stor betryggelse. Det gælder både dag og nat. Der er aldrig nogen som er sure, selvom jeg ringer. De er ganske rolige”.*

- *”Hvis jeg ringer efter hjælp, så kommer de med det samme. Det betyder meget”.*

Tilsynet vurderer disse 3 beboeres oplevelser af tilgængelig hjælp som meget tilfredsstillende.

Kan noget være anderledes

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

Ingen af de 5 deltagende beboere kan finde eksempler på, at hjælpen kunne være anderledes. Den ene beboer forklarer det med: *”Nej, hvis der er noget, så siger jeg det bare til dem. De er modtagelige, hvis vi har nogle gode ideer til noget, som skal være anderledes”.*

Konklusion

Alle medvirkende beboere er tilfredse og de fleste er meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger meget tilfredsstillende.

6. Hjælpen til praktiske opgaver

Beboerne er spurgt til deres generelle oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver. 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 5 deltagende beboere er generelt tilfredse både med hjælpen til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Hejlskov.

Rengøring

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

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *”Udmærket”, ”meget fin”, ”god”, ”god nok”, ”ok”.*

På Hejlskov er der ansat 2 faste medarbejdere, som har opgaven med rengøring ved alle beboerne. 2 beboere fortæller om relationen til rengøringsdamen: *”Rengøringsdamen er fuld af fis, det er godt nok”.* ”Hun

kommer og spørger, om der er noget særligt, som skal gøres rent". Hvordan rengøringen skal være, *"det snakker vi om"*, forklarer den ene beboer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få rengøringshjælp i et samarbejde med rengøringsdamen og efter beboerens ønsker. En efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at hjælpen skal være præget af den enkelte beboers ønsker for, hvordan livet leves.

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: *"Udmærket", "fin", "god" "den er jeg også meget tilfreds med", "tøjet er pænt vasket, pænt lagt sammen, det er ikke stryget, det er ok"*.

En beboer forklarer om hjælpen til tøjvask: *"...det har jeg ikke noget at gøre med"*. Det er denne beboer godt tilfreds med.

Maden

3 beboere er meget tilfredse, og 2 beboere er almindeligt tilfredse også med maden, de får serveret på Hejlskov Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som god gammeldags mad. Det er almindelig, hjemmelavet og dagligdags mad. Beboerne vurderer maden til at være *"udmærket", "veltillavet", det hele er helt i orden", "smager godt", "den er dog ikke, som min mor lavede den"*.

Konklusion

Ud fra beboernes perspektiv er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt meget tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse med hjælpen.

7. Træning i hverdagen

Tilsynskonsulenten har spurgt beboerne om deres oplevelser af hjælpen til træning og til at vedligeholde deres funktioner i hverdagen.

Mest meget tilfredse beboere

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

Træning og gymnastik

Om at gå til træning og gymnastik fortæller de 3 beboere: *"Det synes jeg, er godt nok". "Jeg er godt tilfreds". "Man bliver holdt i gang. Men når man har været vant til at lave gymnastik fra ung af, så er der ikke meget ved det her på stedet"*.

2 beboere ønsker ikke at være med til gymnastik. De forklarer hvorfor: *"Vi kan gå til gymnastik og træning, men jeg gider det ikke. Det respekterer personalet". "Gymnastik og træning siger mig ikke noget. Jeg spiller bowling, det er rigtig godt. Vi spiller også lidt fodbold. Det har vi meget skæg med"*.

Tilsynet vurderer beboernes oplevelser af tilbud om træning og gymnastik, som en efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at tilbud om træning er tilgængeligt og fleksibelt. Det er også efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at hjælpen er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om,

hvordan livet leves. Beboernes oplevelser viser også personalets respekt for beboernes selv- og medbestemmelse.

Om at spise sammen

Når beboerne spiser sammen ved fællesmåltiderne, oplever de at:

"Fællesskabet er godt nok. Der er nogle, som er dårlige. Det gør mig ikke noget".

"Et udmærket fællesskab, vi har det hyggeligt. Det betyder meget, jeg får det bedre".

"Fællesskabet er godt nok. Der er ikke nogen, som ikke vil snakke med mig. Der er ikke nogen, som går uden om mig".

"Fællesspisningen er rigtig god. Fællesskabet er super, vi har det sjovt"

En beboer siger om fællesskabet: *"Fællesskabet, det kan også give skuffelser. Jeg skulle hjælpe med at skrælle kartofler, det vil jeg altså ikke. Jeg vil godt hjælpe med det løse, men jeg vil ikke hjælpe med at skrælle kartofler hver uge. Det er dejligt, at hjælpe til. Når jeg sidder her og hører, at de render stærkt, så er det da rart at hjælpe til".*

Meningsfuld opgave i hverdagen

En beboer forklarer: *"Jeg sidder ved siden af en(en medbeboer ved fællesmåltiderne), som ikke er bevidst om, hvor hun er.*

Jeg hjælper hende sådan lige lidt med at få maden øst op. Det betyder da meget, jeg vil gerne have den opgave. Så kommer alt det hele mig mere ved. Jeg holder også hende i hånden nogle gange, ikke sådan at jeg hele tiden holder hende i hånden, men når vi går en tur. Det giver mig værdi. Man føler, at man har en betydning for hinanden. Det er en god følelse. Vi har det altid godt i hinandens selskab".

Ved dialogmødet bemærker centerlederen, at denne beboers oplevelse viser, at det er vigtigt, at personalet har opmærksomheden på, at beboerne får meningsfulde opgaver i hverdagen.

Fælles arrangementer

Beboerne fortæller: *"Fællesarrangementer og udflugterne er ok og udmærket". "Fælles fester er rigtig hyggelige". "Vi kan også gå til erindringsdans, det er meget skægt". "Her sker meget, vi bliver holdt i gang. Det synes jeg er dejligt".*

Der er også plads til, at beboerne kan fravælge aktiviteter og/eller fællesskabet.

1 beboer forklarer: *"Hvis man vil være sig selv, så kan man bare gå ned i sin lejlighed. Det er i orden. Vi bestemmer selv".*

1 anden beboer siger: *"Jeg tager aldrig med på udflugter".*

Tilsynet vurderer, at her er igen eksempler på, at beboerne har selvbestemmelse og får tilbudt hjælpen med respekt for beboernes ønsker. En efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at hjælpen er præget af forståelse for beboernes ønsker.

Konklusion

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

8. Dialogen

Beboernes oplevelser af dialogen med personalet er undersøgt ved, at tilsynskonsulenten har spurgt beboerne om, hvordan de oplever snakken med personalet. Dialogen er også undersøgt ved konsulentens faglige observationer af dialogen ved en fælles frokost på fællesarealet. Dialogen er vurderet i forhold til kvalitetsmålet fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard: Borgeren skal opleve en imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold.

Meget tilfredse med dialogen

1 beboer er tilfreds og 4 beboere er meget tilfredse med snakken, de har med personalet.

De deltagende beboere beskriver dialogen med personalet som eksempelvis ”fin”, ”pæn”, ”ok”, ”tilfredsstillende”, ”vi har en fri og frisk talemåde”.

Høflig og omsorgsfuld dialog betyder alt

Videre fortæller beboerne om betydningen af snakken med personalet:

- *”De er høflige, det betyder alt. Jeg føler mig respekteret, det er også noget som betyder meget”.*
- *”Jeg føler, at de snakker til mig, som om de snakker med en god bekendt, det føler jeg er godt. Det betyder, at jeg ikke føler mig ensom og forladt. De er meget omsorgsfulde på alle måder. Det gælder alle hjælpere. Det betyder jo da rigtig meget, især når man er kommet sådan et sted som her. Det betyder, at man stadigvæk kan være lidt privat”.*
- *”De snakker alle pænt til mig. De voksne snakker pænt, som om jeg også er en voksen. Vi giver igen både af det sjove og det andet”.*
- *”Vittigheder bliver der ikke sparet på. Vi kan også være alvorlige og snakke om tingene. De er altid meget behjælpelige, hvis man har et eller andet problem... Vi bliver opfordret til bare at komme, hvis der er noget. Det betyder meget”*

Observationer

Tilsynets observationer af dialogen mellem personalet og beboerne bekræfter, at beboerne kan opleve en dialog, som er i overensstemmelse med kvalitetsmålet om dialog.

Tilsynet har samlet observationer ved den fælles frokost på fællesarealet i en afdeling.

Ved det fælles frokostbord sidder der 10 beboere.

En medarbejder går rundt og tilbyder mad og drikke og hjælper beboerne med indtagelse af medicin.

Medarbejderen tiltaler den enkelte beboer ved navns nævnelse. Medarbejderen går rundt med fadet med smørebrød, og den enkelte beboer får selv lov til at vælge, hvilke smørebrød de vil have. Medarbejderen siger høfligt værsgo’, når maden er serveret.

Da maden er serveret til alle beboere, sætter medarbejderen sig ned og hjælper på skift beboerne med at få maden anrettet og til at komme i gang med at spise.

En beboer spiser ikke noget. Medarbejderen spørger denne beboer, er du ikke sulten. Beboeren svarer ved at ryste på hovedet. Medarbejderen bekræfter beboeren ved at sige, det er også i orden ikke at være sulten.

Medarbejderen hjælper beboeren til i stedet for at få noget kærnemælk.

Beboeren tager siden selv glasset med kærnemælk og drikker selv. På et tidspunkt er glasset ved falde ud af hænderne på beboeren. Medarbejderen spørger, må jeg have lov til at hjælpe dig. Beboeren holder fast ved glasset, det respekterer medarbejderen og beboeren får selv sat glasset ned.

På et tidspunkt siger medarbejderen til en beboer, ”det er godt lille ven”. Det bliver sagt i en kærlig og omsorgsfuld tone.

I løbet af måltidet kommer der 3 andre medarbejdere til, som også sætter omkring det fælles spisebord. Medarbejderne fordeler sig, så alle 4 medarbejdere sidder ved siden af 2 beboere. Hvilket giver mulighed for at få alle tilstedeværende beboere inddraget i den fælles dialog eller i en dialog på tomandshånd.

Personalet holder det meste af tiden gang i en fælles dialog, hvor alle beboere kan være med. Der bliver talt om fælles oplevelser fra turen til Fanø, om kommende muligheder for andre ture, eksempelvis en fælles tur til Løveparken. Medarbejderne får medinddraget alle 10 beboere ved bordet, hver af de 10 beboere bliver flere gange tiltalt ved deres navns nævnelse.

Tilsynet vurderer, at personalet udnytter fællesmåltidet til at vise en åben, imødekommende og ligeværdig dialog til flest mulige beboere.

Medarbejderen, som er med til hele måltidet, viser en åben, imødekommende og ligeværdig dialog ved eksempelvis at spørge en beboer om at få lov til at hjælpe. Ved at komme ned i øjenhøjde med beboere, som medarbejderen snakker med under måltidet.

Tilsynet vurderer de observerede dialoger som eksempler på, hvordan personalet på eksemplarisk vis efterfølger kvalitetsmålet om dialog.

Tilsynet stiller dog spørgsmålstegn ved, hvordan en beboer kan opleve det, at blive tiltalt som ”lille ven”.

På dialogmødet er der en snak om, hvad betydning det kan have for en beboer, at blive tiltalt som ”lille ven”. Personalet fortæller, at det kan opleves nedværdigende for en beboer.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan alle medarbejdere sikre, at de altid taler til beboerne på en ligeværdig måde?

Konklusion

Ud fra beboernes perspektiv er dialogen med personalet generelt meget tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse med dialogen med personalet. Ifølge tilsynets observationer er personalets dialog med beboerne overvejende meget tilfredsstillende.

9. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Hejlskov.

Alle 5 beboere er tilfredse. 4 af de 5 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Hejlskov: ”*Det er skide godt*”, ”*fint på alle måder*”, ”*godt*” og ”*fantastisk*”.

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Hejlskov.

10. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og 10 medarbejdere fra Hejlskov 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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	Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet. Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder. Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige: 1) Overensstemmelse med kvalitetsstandarden

	<ol style="list-style-type: none"> 2) Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden 3) Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden 4) Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden
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 tilfredsheds kategorier 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Modtager ikke denne hjælp 2) Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen) 3) Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen) 4) Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen) 5) Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen) 6) Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen) 7) Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet) <p>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</p> <p>Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandarden 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.</p> <p>Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meget tilfredsstillende (De fleste deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen) 2) Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 3) Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men de fleste deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 4) Delvis tilfredsstillende (Mindre end halvdelen af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 5) Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

	<p>6) Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Tilsynskonsulentens vurderinger af beboernes tilfredshed gøres mere gyldige (valideres) ved personalets og centerledernes medtolknings og medvirken i vurderingerne af tilsynsresultaterne.</p> <p>Vurderingen af tilfredshed bliver yderligere gyldiggjort (valideret) på en pragmatisk måde, når personale og leder formulerer handleplaner ud fra tilsynenes resultater.</p> <p>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</p> <p>I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulent, om de undersøgte forhold samlet er:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meget tilfredsstillende (De fleste deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen) 2) Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 3) Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men de fleste deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 4) Delvis tilfredsstillende (Mindre end halvdelen af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 5) Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) 6) Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen) <p>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</p> <p>I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meget tilfredsstillende (Den samlede konklusion er for de fleste centre er meget tilfredsstillende og de øvrige er tilfredsstillende) 2) Tilfredsstillende (Den samlede konklusion for alle centre er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende) 3) Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men de fleste centres overordnede konklusion er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende) 4) Delvis tilfredsstillende (Mindre end halvdelen af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion) 5) Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion) 6) Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)
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 Hejlskov Plejecenter

Kommunale tilsyn på plejecentre 2016. Vejle Kommune

