

Tilsynsrapport - endelige

Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

Bakkegården

Den 26. november 2018

Indhold

Tilsynets konklusion	2
Hvad skal kommunale tilsyn undersøge.....	2
Hvad bliver undersøgt.....	2
Tilsynet på Bakkegården.....	3
Beboernes bolig.....	3
Meget tilfredse beboere.....	3
Hjælpen til personlige opgaver	4
Overvejende tilfredse beboere.....	4
Hjælpen til praktiske opgaver.....	5
Tilfredse beboere.....	5
Træning i hverdagen.....	5
Tilfredse beboere.....	6
Beboernes samlede tilfredshed	7
Dialogmøde	7
Bilag: Begrebsafklaring	8

Tilsynets konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn, er tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser:

Hjælpen er overvejende 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 8.

Den overvejende store tilfredshed hos beboeroplevelserne har ikke medført udviklingspotentiale.

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. Tilsynskonceptet er administrativt forlænget i 2018.

Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2018 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.

Tilsynskonsulenterne 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.

Tilsynskonsulenterne 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

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

² Jævnfør rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012, side 60.

Tilsynet på Bakkegården

Tilsynet har besøgt fem afdelinger på Bakkegården. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 3 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

1 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”meget godt”. 4 beboere vurderer sit helbred som værende ”godt” og 1 beboer vurderer det som ”både godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde pr telefon med lederen på Bakkegården. 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.

Beboernes bolig

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

Meget tilfredse beboere

4 beboere er meget tilfredse med deres lejlighed og 2 beboere er tilfredse. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”fin”, ”synes godt om”, ”ganske fortrinlig”.

Beboere fortæller, at lejligheden er god, fordi:

”Der er en god udsigt og den har en passende størrelse”

”Jeg var ked af lejligheden til at begynde med, men nu er jeg glad for den”

”Jeg tror det er den største, og man kigger mod skoven”

”Det er vel nok det hele der gør det – jeg har en god udsigt”

”Det er en passende størrelse. Jeg har så meget plads”

”Den er nem at komme til og der er godt med plads”

Konklusion

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

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

Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Tilsynet 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- 2018 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)

Overvejende tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 2 beboere er meget tilfredse med den personlige hjælp, 2 beboere er tilfredse og 2 er både tilfredse og utilfredse.

Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Bakkegården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: "i orden" og "fin".

Personalets gode væremåde betyder meget. Beboerne siger, at hjælpen er god, fordi personalet er:

"De er flinke alle sammen – smilende og friske"

"Alle er gode piger men med forskellige håndlag"

"De skal have et 10 tal de fleste"

"De er forskellige, nogen er gode og nogen er dårlige og skælder ud"

"Der er flere forskellige, som gør det forskelligt, men de gør det godt"

"De er ret gode, og de gør det så godt som de kan"

Kan noget være anderledes Tilsynet har spurgt de generelt tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

De fleste medvirkende beboere, kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. En enkelt beboer synes, at alle skal være flinke. Lederen oplyste, at beboeren som oplever at der bliver skældt ud, får ekstra opmærksomhed og støtte på grund af sin sygdom, idet der er ansat en ekstra støtteperson til beboeren.

Konklusion

De deltagende beboere, giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier overvejende 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.

Hjælpen til praktiske opgaver

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

Tilfredse beboere

De deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden.

Tøjvask og rengøring

3 beboere er meget tilfredse med hjælpen til rengøring tøjvask, 3 beboere er tilfredse. Om hjælpen til rengøring og tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: "i orden" "fin".

Om rengøringen og tøjvask udtaler beboerne:

"Det kan ikke være bedre, der er altid rent tøj"

""Det går automatisk"

"Der kommer en hver anden uge og gør fuldstændig rent. Hvis jeg spilder lidt jord fejer de det bare op"

Maden

2 beboere er meget tilfredse med maden, 2 beboere er tilfredse og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med maden de får serveret. Om maden siger beboerne:

"Den kan ikke være bedre"

"Der er meget forskel på tilberedningen, ikke som derhjemme""

"Jeg får blød mad, og det er jeg glad for"

"Maden er god, jeg skal have min mad moset og altid sovs på. Der er aldrig problemer""

"Den er bare god"

Tilsynet bemærker, at der er en plan for månedens menu i flere af beboernes lejligheder.

Konklusion

På baggrund af beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver overvejende tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse, tilfredse og både tilfredse og utilfreds med hjælpen.

Træning i hverdagen

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

Tilfredse beboere

3 beboere er meget tilfredse og 3 beboere er tilfredse med hjælpen til træning og til at vedligeholde deres funktioner i hverdagen.

Gymnastik og træning

Beboerne fortæller om at gå til træning:

"Jeg har fået meget træning efter jeg fik en ny hofte"

"Jeg træner 2 gange om ugen, og jeg er flittig"

"Jeg får fys ugentligt"

"Jeg får træning hvis jeg vil, men jeg gider ikke – men de kommer og spørger"

"Der er åben træning mandag og torsdag"

"Somme tider går jeg i kælderen, hvor der er en der træner os – ellers træner jeg med min rollator"

Fælles arrangementer

Alle deltagende beboere fortæller om, at de har rigtig mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til. Om fælles arrangementer udtaler beboerne:

"Jeg deltager i studiekreds, udflugter, sang og gudstjeneste"

"Jeg er i en lille mandeklub, DSD, de slemme drenge og jeg vil gerne med på udflugter og til julemarked"

"Jeg kan ikke synge, men jeg kan lide at høre på det, når der er sang og musik"

"Somme tider synger vi, det kan jeg godt lide"

Om at spise sammen

3 beboere vil gerne spise sammen i køkkenet med de andre beboere. De udtaler:

"Vi har en god dialog med hinanden"

"Der er nogen at snakke med, men jeg snakker ikke så meget"

"Det er så hyggeligt".

3 beboere vil helst spise sine måltider i lejligheden. En beboer udtaler: "Jeg spiser alene, men deltager ved fælles arrangementer" "Jeg foretrækker at spise alene".

Konklusion

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

Beboernes samlede tilfredshed

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

2 beboere er meget tilfredse, 3 beboere er tilfredse og 1 er både tilfreds og utilfreds.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Bakkegården:

”Vi har det godt her, de gør meget for os”

”Jeg er tilfreds, når det nu er sådan det skal være”

”Nogen kan jeg lide, nogen kan jeg ikke lide ”

”Det er fantastisk, jeg er meget mere glad efter jeg kom herop”

”Jeg kan ikke få det bedre”

”Jeg har hele tiden fået en god behandling”

Konklusion

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Bakkegården.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager lederen samt tilsynskonsulenterne.

Tilsynet blev foretaget den 26. november 2018 af konsulent Hanne Juhl Pedersen og konsulent Hanne Rasmussen.

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 trykthed Jf. "Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder".
Hjælp og pleje	"Hjælp og pleje" er en pjecce som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjecce 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. Indsatskatalog kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Overensstemmelse med kvalitetsstandard	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: Overensstemmelse med kvalitetsstandard Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandard Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandard Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandard
Personlige opgaver	Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: "Hjælp og pleje" og "Indsatskatalog"
Praktiske opgaver	Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Påbud	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.
Tilfredshed	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. Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredsheds kategorier opstillet. 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. Det pointeres, at en beboer godt kan være generelt tilfreds med hjælpen og alligevel have enkelt oplevelser, som beboeren ikke er tilfreds med. Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne: Modtager ikke denne hjælp Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen) Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen) Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen) Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen) Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen) Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet) Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse

	<p>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. Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:</p> <p>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)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>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 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.</p> <p>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</p> <p>I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulenten, om de undersøgte forhold samlet er:</p> <p>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)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <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> <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	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. Jf. " Indsatskatalog ".
Kvalitetsmål	Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som ses på kommunens hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning