

# KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

## SANDBJERG PLEJECENTER FASTE PLEJEPLADSER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SUNDHEDSFAGLIG KONSULENT LIS LINOW

RESULTATERNE FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 15.08.2017

## Indhold

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn .....	3
<b>Tilsynets Konklusion</b> .....	3
<b>1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge</b> .....	3
<b>2. Hvad bliver undersøgt</b> .....	3
<b>3. Tilsynet på Sandbjerg</b> .....	4
<b>4. Beboernes bolig</b> .....	4
Mest meget tilfredse beboere .....	4
<b>5. Hjælpen til personlige opgaver</b> .....	4
Meget tilfredse beboere.....	4
<b>6. Hjælpen til praktiske opgaver</b> .....	6
Mest meget tilfredse beboere .....	6
<b>7. Træning i hverdagen</b> .....	6
Mest meget tilfredse beboere .....	7
<b>8. Beboernes samlede tilfredshed</b> .....	7
<b>9. Dialogmøde</b> .....	7
Bilag: Begrebsafklaring .....	9

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Sandbjerg Plejecenter med faste plejepladser har den 15. august 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af sundhedsfaglig konsulent Lis Linow fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

## Tilsynets Konklusion

På grund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn, 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 9)

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

## Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere giver hjælpen på en måde, der er præget af forståelse for beboerens ønsker?
2. Hvordan kan beboerne opleve en åben, imødekommende og ligeværdig dialog fra alle medarbejdere?

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 beboernes 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.

Tilsynskonsulentten 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

Tilsynskonsulentten 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 Sandbjerg

Tilsynskonsulentten har besøgt begge afdelinger på Sandbjerg Plejecenter med faste plejepladser. 3 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 1 mand er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 1 af de 3 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. De 2 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 centerleder og assisterende leder. På dette dialogmøde har lederne 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.

#### Mest meget tilfredse beboere

2 beboere er meget tilfredse og 1 beboer er tilfreds med sin lejlighed.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”fin”, ”god nok”, ”ud fra at det er en plejebolig, er jeg meget tilfreds”.

#### Konklusion

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

### 5. Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Konsulentten 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 3 deltagende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver.

---

<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

## God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Sandbjerg ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er "ret god", "fin", "ok", "behandlingen føles rigtig".

Beboerne begrunder deres tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om den måde, som personalet giver hjælpen på, og om hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig.

## Tilgængelig hjælp betyder sikkerhed

2 af de 3 beboere begrunder den gode hjælp med, at de oplever at have tilgængelig hjælp. De 2 beboere siger det sådan:

- "Hvis jeg skal have hjælp, kan jeg få det med det samme. Jeg kan trykke på nødkaldet, så kommer de hurtigt, i alt fald inden for 5 minutter. Det betyder sikkerhed"
- "De hjælper, hvis jeg beder om hjælpen. Jeg kan ringe efter hjælp på nødkaldet. Så kommer de. Det betyder meget"

## Måden hjælpen bliver givet på

Personalets væremåde hænger sammen med den måde, som personalet giver hjælpen på.

De 3 beboere siger, at hjælpen er god og fin, fordi personalet er: "Udmærket", "går effektivt til værks", "de gør det rart for mig". "De er flinke og rare. Det gør godt. Vi har lidt sjov, det gør også godt". "Her er en fri tone, vi kan godt sige lidt pjat til hinanden uden at blive fornærmet. Det betyder frihed".

- "De kommer ind og er smilende. Det betyder utrolig meget. Hvis jeg fornemmer, at de kommer ind med et smil og med venlighed, det betyder rigtig meget for mig. Det er meget mere værd, end at de bruger 5 minutter mere på hjælpen".
- "De bedste, det er dem, der gør det ordentligt, så det er rart for mig"

En beboer siger endvidere: "Det er de små ting, som betyder noget. De fleste husker at lukke døren ud til badeværelset. Men enkelte glemmer det, det irriterer mig. Det betyder også meget, at her ser pænt ud, når jeg kommer tilbage til min lejlighed".

Tilsynet vurderer de 3 beboeres ovenstående udtalelser som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, om at beboerne skal have hjælpen med fokus på beboernes ønsker for deres hverdag.

2 af de 3 meget tilfredse beboere fortæller, at der er forskel på personalet. De 2 beboere er meget tilfredse med langt de fleste medarbejders måde at give dem hjælpen på. Men der er enkelte oplevelser, som de 2 beboere ikke er helt tilfredse med, de siger: "Personalet, de er som mennesker er flest, der er forskel". "De er ikke lige gode, der er forskel".

De 2 beboere siger om deres ikke så gode oplevelser af enkelte medarbejders væremåde:

- "Andre er mere barske. Det betyder, at jeg får en fornemmelse af, at jeg er noget, som skal ekspederes. Det bryder jeg mig ikke om"
- "Her er enkelte som siger, vi ved bedst, fordi vi er uddannet. Men det er min krop, det handler om. Det er vigtigt, at personalet møder os som menneske til menneske"

Tilsynet vurderer de 2 beboeroplevelser som manglende efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at beboeren skal opleve at få hjælpen med fokus på sine ønsker. Det er også manglende efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve en åben, imødekommende og ligeværdig dialog.

## Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere giver hjælpen på en måde, der er præget af forståelse for beboerens ønsker?
2. Hvordan kan beboerne opleve en åben, imødekommende og ligeværdig dialog fra alle medarbejdere?

### **Kan noget være anderledes**

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

2 af de 3 beboere mener ikke, at noget kan være anderledes, den ene beboer siger eksempelvis: *"Hvis der er noget, så siger jeg det. Jeg er så tilfreds med det hele, sådan som det kører"*.

Den 3. medvirkende beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, svarer på spørgsmålet: *"Kunne personalet ikke komme ind hver dag og spørge, hvordan har du det?"*

### **Konklusion**

Alle deltagende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedskategorier 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.

### **Mest meget tilfredse beboere**

Alle 3 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Sandbjerg.

#### **Rengøring**

2 beboere er generelt meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med hjælpen til rengøring. Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"Fin", "god" og "i orden"*.

#### **Tøjvask**

Også med hjælpen til tøjvask er 2 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds. Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den *"er også god", "fin" og "der er aldrig noget vrøvl"*.

#### **Maden**

2 beboere er generelt meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med maden, de får serveret på Sandbjerg Plejecenter.

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

### **Konklusion**

På baggrund af fra beboernes udtrykte meninger er maden og hjælpen til praktiske opgaver 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 generelt meget tilfredse, og 1 beboer er almindeligt tilfreds med hjælpen og mulighederne for træning i hverdagen.

### Gymnastik og træning

1 beboer fortæller, at det er godt at være med til stolegymnastik. Denne beboer forklarer også om, hvordan beboeren nu er blevet i stand til at komme op og sidde i sin kørestol og selv kan køre rundt, beboeren forklarer hvorfor: *"Det er fordi personalet er meget opmærksomme"*.

1 anden beboer forklarer om sin store tilfredshed med personalets træningsindsats, beboeren siger: *"Jeg kunne ikke gå, da jeg flyttede ind her. Nu kan jeg gå med rollator. Jeg træner hver dag med personalet, vi går sammen. De gør et stort stykke arbejde"*.

Den 3. medvirkende beboer går til hverken gymnastik eller træning. Beboeren forklarer, at det er fordi *"det er jeg ikke i stand til"*.

### Fælles arrangementer

De 3 beboere siger om de fælles arrangementer, som de har været med til: *"De har været gode nok", "de har været helt perfekte", "vi har en leder, hun er helt perfekt til det der, hun går vældig op i det"*.

### Om at spise sammen

Om fællesskabet ved de fælles måltider siger beboerne:

- *"Det er fint, det er som med andre mennesker, nogen er opmærksomme, andre er ligeglade"*
- *"Man ser hinanden, vi siger ikke noget. Hvis der bliver en samtale, så er det personalet, som styrer den"*
- *"Det er da godt... De(personalet) er flinke til at sætte et bånd på med musik. Det er godt at høre musik"*

### Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere 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 Sandbjerg.

Alle 3 beboere er tilfredse. 2 af de 3 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Sandbjerg. Det er *"Ok"*, *"fint"* og *"godt"*.

### Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Sandbjerg.

## 9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og assisterende centerleder fra Sandbjerg Plejecenter samt tilsynskonsulenten. Der er på tilsynsdagen mange aktiviteter på plejecenteret. Dialogmødet bliver derfor kun til en kort orientering om tilsynets foreløbige resultater.





# 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/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-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/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-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. Indsatskatalog kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: <a href="http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a>
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: Overensstemmelse med kvalitetsstandarden Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden
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	<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. 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. 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> <p><b>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</b></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 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.</p> <p>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)</p> <p>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 medtolknings 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><b>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</b></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)</p> <p>Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)</p> <p>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><b>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</b></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	<p>Veje 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/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx">http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</a></p>
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning

Tilsynsrapport for Sandbjerg Plejecenter  
De faste plejepladser