

# KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

## SANDBJERG PLEJECENTER MIDLERTIDIGE PLADSER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SUNDHEDSFAGLIG KONSULENT LIS LINOW

RESULTATERNE ER 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 .....	6
<b>8. Beboernes samlede tilfredshed</b> .....	7
<b>9. Dialogmøde</b> .....	7
Bilag: Begrebsafklaring .....	8

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Sandbjerg Plejecenter 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 overvejende meget tilfredsstillende.

Der er 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)

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

## Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan personalet støtte en beboer til at udføre dagligdagsfunktioner selv, uden at beboeren bliver irriteret?
2. Hvordan kan beboerne få en realistisk forventning til træningsmulighederne på deres aflastningsophold?

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.

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 Sandbjerg

Tilsynskonsulenten har besøgt afdelingen med midlertidige pladser på Sandbjerg Plejecenter. 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 ”dårligt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget dårligt” helbred. Den øvrige medvirkende beboer vurderer sit helbred som værende både ”godt og dårligt”.<sup>3</sup> De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende 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 generelt tilfreds med den midlertidige lejlighed.

De meget tilfredse beboere mener begge to, at lejligheden er fin som en midlertidig bolig.

Den beboer, som generelt er almindeligt tilfreds med lejligheden, mener dog, at *”det er for småt”*.

#### 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. Konsulenten har eksempelvis spurgt, hvad beboeren får hjælp til, eller om beboeren får hjælp til at blive vasket, til at få et bad osv., og i forlængelse af det er der spurgt til beboerens oplevelse af denne hjælp.

Tilsynet har i 2017 særlig fokus på beboernes oplevelser af kvalitetsmålet: At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkelte beboers ønsker om, hvordan de lever livet. (Jævnfør Vejle Kommunes Kvalitetsstandard)

#### Meget tilfredse beboere

Alle 3 deltagende beboere er 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

### **Fin og perfekt hjælp**

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen i aflastningsafdelingen ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er *"fin", "perfekt, simpelt hen", "er godt tilfreds med den"*.

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

### **Personalets opmærksomhed og gode væremåde betyder alt**

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

- *"De tager hensyn til en. De er meget opmærksomme på en. Opmærksomme på, hvordan jeg har det. Det betyder alt"*
- *"Også aften- og nattevagterne holder øje med mig. De er også meget opmærksomme. Eks. kommer de ind og hjælper mig på toilet hver nat. Det betyder jo alt"*
- *"Jeg er glad for dem"*
- *"De er så flinke og rare alle sammen. De står på benene for en. Det er rart. Når man skal være her, så er det rart at vi kan snakke sammen"*

### **Tilgængelig hjælp**

1 beboer begrundes også sin tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om tilgængelig hjælp, beboeren siger: - *"Hvis jeg ringer, så kommer de med det samme, så hurtigt de kan. Jeg kan ringe efter hjælp, så kommer de"*.

### **Måden hjælpen bliver givet på**

Når beboerne fortæller om den måde, som personalet giver hjælpen på, da fortæller de også om personalets gode væremåde.

Beboerne siger eksempelvis om den måde, som de får hjælpen på, at den er:

- *"Fin. De fortæller, hvad de gør ved mig og hvorfor. Der er ikke en finger at sætte på dem"*.
- *"Super, de er simpelt hen så søde. Aldrig nogen gange ser man et surt ansigt. Det betyder meget, så har man det godt, så føler man sig tryk. Hjælpen er, som jeg kunne ønske det"*
- *"Jeg er glad for dem"*
- *"De spørger, om der er noget, de kan gøre. Det betyder alt, det betyder tryk og jeg bliver godt tilpas"*

Tilsynet vurderer de 3 beboeres udtalelser 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**

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

2 af de 3 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

Den 3. beboer, som generelt er meget tilfreds med hjælpen, svarer på dette spørgsmål ved at fortælle om en medarbejder:

*"Hun er meget overfladisk. Når hun er inde og hjælpe mig, så siger hun, det kan du selv gøre. Hun går midt i det hele, og så kommer hun igen efter en 1/2 time. Det virker meget irriterende på mig. Det er er det eneste, ellers er det tip top det hele her. Derimod alle de andre, de giver sig tid til at gøre det ordentligt. Det betyder, at når de går, så er det i orden"*.

Lederne fortæller til dialogmødet, at personalet kan finde på at gå fra en beboer ved hjælpen til personlig hygiejne og komme igen senere, for at beboeren selv kan udføre de daglige funktioner. Hvis personalet står ved siden af beboeren, vil beboeren ofte have, at personalet hjælper. Det er for at støtte til rehabilitering.

### **Udviklingspotentiale**

1. Hvordan kan personalet støtte en beboer til at udføre daglige funktioner selv, uden at beboeren bliver irriteret?

### **Konklusion**

Alle 3 medvirkende beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på, generelt er efter deres ønsker. Beboernes fortalte oplevelser er dermed 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 Aflastningsafdeling.

### **Rengøring**

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

Beboerne siger eksempelvis om denne rengøringshjælp, at den er *"jeg tilfreds med"*.

Den almindeligt tilfredse beboer siger om rengøringen: *"Den er halvt om halvt. Der er en kaffeplet der på gulvet, den er ikke blevet fjernet"*. Beboeren er dog generelt tilfreds med rengøringen.

### **Tøjvask**

Alle 3 deltagende beboere er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er *"fin"*, *"den er jeg godt tilfreds med"*.

### **Maden**

Alle 3 deltagende beboere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret i Sandbjerg Aflastningsafdeling.

Beboerne beskriver maden som almindelig hverdagsmad. Beboerne vurderer maden til at være *"simpelt hen så god"*, *"den får UG +"*, *"smager rigtig godt"*, *"den er super"*.

### **Konklusion**

På baggrund af beboernes udtrykte meninger 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 meget tilfredse og 1 beboer er utilfreds med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Den ene meget tilfredse beboer siger:

- *"Jeg har en fysioterapeut. Han laver øvelser med mig i sengen. Jeg har fået nogle øvelser, som jeg kan ligge og gøre, når jeg ligger i sengen. Han går også med mig på gangen. Det er jeg meget glad for. Der er også fremgang. Når fysioterapeuten er herinde, så snakker vi om alt muligt. Han spurgte, om jeg ville med ud og se skolebørnene, som er på besøg i dag. Jeg kunne ikke overskue det i dag. Men så sagde han, at børnene kommer også på besøg i næste uge. Så kan du se, om du vil være med der. Det er dejligt, at få sådan et tilbud. Det er en opmærksomhed over for mig".*

Den anden meget tilfredse beboer begrundet sin tilfredshed med, at beboeren selv klarer træningen.

Den utilfredse beboer forklarer, at *"træning er der for lidt af. Jeg havde regnet med, at jeg skulle til genoptræning her. Jeg går til træning, men det er alt for lidt".*

De 2 ledere forklarer til dialogmødet, at beboerne kan have urealistiske forventninger til, hvad aflastningsafdelingen kan tilbyde af træning, når de bliver udskrevet fra sygehuset og til aflastningsafdelingen.

### **Udviklingspotentiale**

2. Hvordan kan beboerne få en realistisk forventning til træningsmulighederne på deres aflastningsophold?

### **Konklusion**

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

## **8. Beboernes samlede tilfredshed**

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

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: *"Godt", "det er et perfekt sted", "godt tilfreds".*

### **Konklusion**

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo i Sandbjerg Aflastningsafdeling.

## **9. Dialogmøde**

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og assisterende centerleder fra Sandbjerg Plejecenter samt tilsynskonsulent. Ledernes kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst. Der er på tilsynsdagen mange aktiviteter på plejecenteret. Dialogmødet bliver derfor kun med 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 medtolknings 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 tilsynskonsulent, 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	Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens 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>
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 midlertidige pladser