

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

BAKKEGÅRDEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG LEDER JEANETTE SCHJÆLLERUP OG

SOCIALFAGLIG KONSULENT JANNI FRIIS SØRENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 12/10 2017

Indhold

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn	3
Tilsynets Konklusion	3
1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge	3
2. Hvad bliver undersøgt	3
3. Tilsynet på Bakkegården	4
4. Beboernes bolig	4
Mest meget tilfredse beboere	4
5. Hjælpen til personlige opgaver	4
Mest meget tilfredse beboere	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver	6
Mest tilfredse beboere	6
7. Træning i hverdagen	7
Mest tilfredse beboere	7
8. Beboernes samlede tilfredshed	8
9. Dialogmøde	9
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Bakkegården Plejecenter har den 12. oktober 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af faglig leder Jeanette Schjællerup og socialfaglig konsulent Janni Friis Sørensen 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 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 10.

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

Udviklingspotentiale.

1. Hvordan kan beboerne anvende deres ressourcer i dagligdags opgaver og derved støttes til et meningsfyldt liv og bibeholde bedst mulige funktionsevne.

Baggrunden for det 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.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.

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

Tilsynskonsulentene 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

Tilsynskonsulentene 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 Bakkegården

Tilsynskonsulentene har besøgt alle 5 afdelinger på Bakkegården Plejecenter. 9 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 5 kvinder og 4 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 4 af de 9 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget godt” helbred. 1 medvirkende beboer vurderer sit helbred som værende både ”godt og dårligt”. 2 beboere vurderer deres helbred værende dårligt og 1 beboer vurderer eget helbred værende meget dårligt.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale og leder. På dette dialogmøde har personalet haft mulighed for at bidrage med deres umiddelbare kommentarer i forhold til tilsynets resultater.

Beboere og personale er anonyme i beskrivelserne fra tilsynet.

4. Beboernes bolig

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

Meget tilfredse beboere

Alle 9 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 6 af de 9 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”rigeligt stor til mig”, *den er fantastisk*, *”jeg har alletiders lejlighed”*.

En beboer fortæller, at lejligheden er god, fordi *”der er plads nok til mig”*. En anden beboer fortæller, at lejligheden er fantastisk, *”fordi jeg har en god udsigt”*.

En meget tilfreds beboer siger også *”jeg kan ikke have alle mine ting her, men jeg kan ikke bo andre steder”*.

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. Konsulentene 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)

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 er: - meget godt, - godt, - både godt og dårligt, - dårligt, - meget dårligt, - ved ikke

Mest meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 6 af de deltagende beboere vurderer endog at være meget tilfredse med denne hjælp.

God hjælp.

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Bakkegården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”rar”, ”god”, ”de er søde næsten alle sammen”, ”de hjælper mig med alt, jeg kan ikke noget selv”.

Personalet hjælper mig med det jeg ikke kan.

1 beboere siger, at hun klare det meste selv og får hjælp til det hun ikke selv kan. Hun siger ”Jeg gør selv det jeg kan, jeg skal holde mig i gang. Jeg får den hjælp jeg har brug for”.

Tilgængelig hjælp betyder meget

5 af de 9 medvirkende beboere begrundet deres store tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om, hvordan de oplever, at hjælpen er tilgængelig. De siger:

”Jeg ved at de vil hjælpe mig, hvis jeg har brug for det”.

”nogle gange skal jeg sidde på bækkenstolen i langtid, det gør lidt ondt. Det er fordi de er ovre og hjælpe en anden. Jeg ved de kommer så hurtigt de kan”.

”Jeg ved de kommer ind til mig, det giver mig tryghed og det betyder meget”.

”Jeg er her ikke så meget, jeg er meget nede i byen. Hvis jeg skal brug hjælp, kan jeg få det”.

”Jeg har fået det meget bedre efter at jeg er kommet her, her får jeg hjælp”

Tilsynet vurderer disse 5 beboeres oplevelser af tilgængelig hjælp som meget tilfredsstillende.

Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis:

”Hjælpen er som jeg ønsker den”

”Jeg kan ikke ønske mig det bedre”

”alt er som det skal være”

”Jeg bliver glad af at have besøg af personalet, fordi de er så søde og rare”.

”De er venlige mod mig”.

Tilsynet vurderer de ovenstående beboerudtønelser som eksemplariske efterfølgelse at årets undersøgte kvalitetsmål, om at beboerne skal have hjælpen med fokus på beboernes ønske for deres hverdag.

1 deltager som vurderer hjælpen til personlige opgaver værende tilfredsstillende, siger også:

”De fleste er søde ved mig, 2 aftenvagter kan jeg ikke lide. De virker sure og taler ikke til mig, de kommer bare ind”.

Kan noget være anderledes

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

8 af de 9 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

1 beboer svarer eksempelvis: *"Nej, jeg er så glad for hjælpen. Jeg klager ikke, for der er ikke noget at klage over.*

1 medvirkende, ønsker at personalet vil komme mere ind og tale med ham, men giver udtryk for at han er tilfreds.

Tilsynet møder en borger på gangen. Borgeren bor på Bakkegårdens afdeling med tilbud til borgere med psykisk sygdom. Borgeren ønsker ikke at vurdere sin tilfredshed med hjælpen, eller svare på yderligere spørgsmål fra tilsynet, men udtaler: *"Jeg klare de fleste ting selv, jeg mangler personale, som har tid til tale med mig om hvordan jeg har det psykisk". "Det er det dårligste sted jeg har boet".*

En anden beboer, som bor på samme afdeling, vurderer hjælpen værende tilfreds, siger: *"Jeg er godt tilfreds, men de må gerne komme mere herind og tale med mig".*

Personalet og centerlederen fortæller til dialogmødet, at de er bevidste om, at borgergruppen er forskellige på afdelingerne. At borgerne med psykisk sygdom, kan have nogle andre behov end beboerne på de øvrige afdelinger. Tilsynet gør opmærksom på fokuset omkring fleksibiliteten i indsatsen og det frie valg.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 6 af de 9 medvirkende beboere er meget tilfreds. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier tilfredsstillende. Beboerne oplever langt overvejende, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes 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 konsulenterne 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 tilfredse beboere

Alle 9 beboere er generelt tilfredse med hjælpen til både rengøring og til tøjvask samt med maden på Bakkegården.

Rengøring

4 beboere er generelt meget tilfredse, 5 beboere er almindelig tilfreds hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er *"god", "det er de gode til", "det er godt", "der er der ikke noget at klage over", "jeg er tilfreds", "jeg har det som blommen i et æg".*

Tøjvask

4 beboere er meget tilfredse, og 4 beboere er almindelig tilfreds med hjælpen til tøjvask. 1 fortæller at han selv står for tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at: *"de henter det bare, jeg ved ikke hvornår"*, *De gør det for mig, det er godt nok*", *Det er upåklageligt*", *"det ordner de, de laver det hele"*, *"de vasker for mig. Engang imellem, vil jeg gerne selv ligge mit tøj på plads, men så har de gjort det"*.

Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan beboerne anvende deres ressourcer i dagligdags opgaver og derved støttes til et meningsfyldt liv og bibeholde bedst mulige funktionsevne.

Maden

2 beboere er meget tilfredse med maden, 5 beboere er tilfreds, 1 beboer svare både/og til maden på Bakkegården Plejecenter. 1 beboer oplyser, at han ikke betaler for kost, da han oftest spiser nede i byen eller selv står for maden på anden vis.

Beboerne beskriver maden som værende *"fortrinlig"*, *"ligesom på hotel"*, *"maden er fin og meget varieret, det er godt for vi er meget forskellige"*. *"det er ikke lige godt alt sammen"*, *"kartoflerne er ikke gode"*.

1 beboer siger endvidere: *"jeg er småt spisende, men jeg ved altid hvad der er på menuen"*. Beboerne viser tilsynet en madplan, som hun har liggende i vindueskarmen.

Tilsynet vurderer, at beboernes samlede oplevelser af kosten giver udtryk for efterfølgelse af kvalitetsmålene og derved lever op til målet og imødekommer behovet hos den enkelte.

Konklusion

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

2. Træning i hverdagen

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

Tilfredse beboere

3 beboere er tilfredse og 3 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang. 3 beboere svare *ved ikke* i forhold til denne hjælp.

Gymnastik og træning

5 beboere fortæller om at gå til træning:

"jeg træner sammen med ergoterapeuten, hun siger jeg skal holde en pause for jeg har ondt i min arm".

"jeg træner en gang om ugen, det er godt nok"

*"jeg træner selv hver morgen når jeg står ud af sengen".
"det er effektivt, de henter mig hvis jeg ikke kommer derned"
"jeg går ikke til træning men det burde jeg.
"jeg går til træning mandag og torsdag. Mit helbred er blevet bedre efter jeg er begyndt at gå herhen".*

Af andre aktiviteter nævner beboerne: *"jeg tager på Parasollen", "jeg strikker", "jeg tegner", "jeg passer fugle"*

Fælles arrangementer

1 beboer fortæller *"Vi har været ude og sejle i kano. Man kunne også overnatte, men det ville jeg ikke".*
På afdelingen hænger der billeder fra forskellige ture, som beboerne har været på. En borger er specielt optaget af, at vi har set et billede med ham hvor han sejler kano.

Stort set alle beboerne nævner, at Bakkegården lige har fået egen bus.

1 beboer siger: *"det er så dejligt, så kan vi komme ud og opleve noget, det betyder meget for mange af os".*

På en af afdelingerne sidder der flere beboere omkring spisebordet. De er ved at skrælle æbler til æbleflask. De skal have æbleflask til frokost og hjemmelavet vafler.

2 beboere nævner at de kommer i Paletten.

"der bliver jeg underholdt med film og spil".

Om at spise sammen

1 beboer siger: *"jeg har ikke meget tilfælles med de andre her i afdelingen, men så kan jeg gå i Paletten, der er også fællesspisning".*

Konklusion

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

3. Beboernes samlede tilfredshed

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

Alle 9 beboere er tilfredse. 4 af de 9 beboere er endog meget tilfredse.

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

"jeg er utrolig glad for at bo her, det er bare det hele".

"det er skønt at bo her"

"jeg er glad for at bo her. Jeg har selv valgt det".

"jeg er meget tilfreds, nu hvor det ikke kan være anderledes"

"jeg kan ikke få det bedre andre steder"

Konklusion

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på Bakkegården.

4. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og 4 medarbejdere fra Bakkegårdens Plejecenter samt tilsynskonsulenterne. Kommentarerne fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Bilag: Begrebsafklaring

I forbindelse med de kommunale tilsyn på Plejecentre i Vejle Kommune 2014 - 2017, er der samlet en begrebsafklaring for begreber, der forekommer i tilsynsrapporterne.

Begreb	Definition/forklaring
Anbefaling	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. anbefalinger, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning. Tilsynet bliver orienteret om centerets handleplan
Beboer	En beboer er en dansk statsborger, som ud fra en helhedsvurdering er visiteret til en plejebolig i Vejle Kommune ud fra 1 eller flere af nedenstående kriterier: Behov for omfattende hjælp og pleje Svært eller umuligt at yde den nødvendige hjælp i den bolig, som beboeren boede i før flytning til plejecenter Ude af stand til at strukturere hverdagen Vanskeligt ved eller er ude af stand til at tage initiativ til at spise og drikke Kan ikke tilkalde hjælp Har behov for beskyttelse mod sig selv eller andre Har et særligt behov for at forebygge social isolation Har et særligt behov for psykisk tryghed Jf. "Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder".
Hjælp og pleje	"Hjælp og pleje" er en pjece som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjece udgør den borger rettede del af Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune. Den kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: 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 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>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> <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>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 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>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> <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>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 kan 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

Tilsynsrapport for Hovergården Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017