

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

BAKKEAGER PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SOCIALFAGLIG KONSULENT JANNI FRIIS SØRENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 24.10.2017

Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Bakkeager Plejecenter har den 24. oktober 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af 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 generelt 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 9.

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

Udviklingspotentialer

- Hvordan kan hver enkelt beboer opleve tryghed i egen bolig og i fællesområdet trods andre beboers adfærd.

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.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. Tilsynskonsulenten har mere specifikt undersøgt beboernes oplevelser af et kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard:

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

- 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.²

3. Tilsynet på Bakkeager

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 5 huse på Bakkeager Plejecenter. 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. 3 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget godt” helbred. De 2 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og 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 6 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 4 af de 6 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”fin”, ”udemærket”, ”kunne ikke være bedre”, ”nu er jeg glad for den”.

En beboer fortæller, at hun nu er glad for lejligheden ”først var jeg ligeglad, men nu er det blevet til mit hjem”.

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)

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

5 af de deltagende beboere er meget tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 beboer svare at hun både er tilfreds og utilfreds med denne hjælp.

God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Bakkeager ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”fin”, ”kan ikke være anderledes”, ”god”.

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

Personalets gode væremåde betyder meget

1 beboere siger, at hjælpen er god fordi: ”personalet aldrig er sur og tvære og de har et pænt sprog”.

Tilgængelig hjælp betyder meget

Beboernes begrundelser for den gode og fine hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp. 2 beboere siger det sådan: ”hvis jeg mangler hjælp, kan jeg trykke på min kalder, så kommer de. Jeg får hjælpen når jeg har behov for det”. ”Jeg kan kalde her hvis jeg har behov for hjælp, det kunne jeg ikke, da jeg boede hjemme, det er trygt”.

Beboerne begrundes deres tilfredshed ved at sige om personalet:

”De er nogle dejlige mennesker”.

”De kan ikke gøre det bedre”.

”Alle er flinke, men der er specielt en, hun er i verdensklasse”.

”De er søde og hjælpsomme”.

Måden hjælpen bliver givet på

Alle 6 beboere svarer ja til, at personalet har fokus på, hvordan beboerne ønsker at få hjælpen, de siger eksempelvis: ”det er fint”, ”det passer til mig”, ”jeg har det som jeg gerne vil have det, hvis jeg sagde andet ville jeg lyve”.

Tilsynet vurderer beboerudtagelserne som eksemplariske 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 meget tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes.

3 af de 6 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

2 beboer svarer: ”det kan jeg ikke komme i tanke om hvad der skulle være, hvis der var noget, ville jeg sige det til dem”.

”de lytter til mig og respekterer mig”.

Tilsynet vurderer de 2 beboerudtalelser som eksemplarisk efterfølgelse af årets undersøgte kvalitetsmål, samt fokuset på en ligeværdig og åben dialog.

Beboeren som svare, at hun både er tilfreds og utilfreds med hjælpen begrundet sit svar med: *"det kan være svært for mig når det er en afløser som skal hjælpe mig i bad, jeg er blufærdig og det er ikke sjovt"*.

Personalet fortæller til dialogmødet, at de har faste afløser som hjælper i ferieperioder og ved sygdom. De har valgt at have faste afløser, da de er bevidste om, at det kan være svært for beboerne at modtage hjælpen fra mennesker de ikke kender.

2 interviewet beboere i samme hus fortæller;

- *"Der er 2 beboere, de kommer nogle gange op og toppes, det er ikke rart, jeg bliver utryk og jeg trækker mig ind til mig selv". "Jeg ved at flere har det på samme måde". "Personalet gør hvad de kan, men det er ikke hyggeligt". "Den samme beboer, som nogle gange kommer op og toppes, kommer nogle gange ind i min lejlighed, "jeg har talt med personalet om det, de siger jeg skal låse min dør, men det kan jeg ikke lide", "Han har engang overfaldet personalet i min lejlighed, det sidder i hovedet på mig".*
- *"Her bor en voldelig beboer, det gør nogle af os utrykke". "Nu trækker jeg mig, jeg vil ikke konfronteres".*

Personalet fortæller til dialogmødet, at de er opmærksomme på problemet. Der er iværksat flere tiltag af praksis og pædagogiskforstand.

Udviklingspotentiale

Hvordan kan hver enkelt beboer opleve tryghed i egen bolig og i fællesområdet trods andre beboers adfærd.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for generelt meget tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 5 af de 6 medvirkende beboere er meget tilfredse. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever, 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 Bakkeager.

Mest meget tilfredse beboere

5 af de 6 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Bakkeager. 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til tøjvask.

Rengøring

Alle 6 beboere er generelt tilfredse, 2 beboere er almindelig tilfreds og 4 beboere er meget tilfreds med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp: *"det bliver gjort godt, ellers siger jeg det til dem", "jeg har selv været rengøringskone, og det her bliver gjort til UG", "det fungerer fint", "jeg er vældig godt tilfreds"*.

"Jeg tager til fys nede i byen 3 gange om ugen"

"Jeg får mange besøg".

Fælles arrangementer

"1 gang om ugen går jeg tur sammen med 8-10 andre. Jeg bliver henter og vi drikker kaffe sammen bagefter, det er hyggeligt".

"Jeg er til musik i centerbygningen mandag eftermiddag. Jeg er meget ud ad vendt, så det er vigtigt for mig, at der er mange muligheder og der syntes jeg der er her".

Beboerne der maler, har i hans lejlighed et staffeli og andet malerudstyr. Han siger, *"Jeg er glad for at male, men jeg ønsker mig et værksted hvor jeg kan stå med det, det tager meget plads i min lejlighed og jeg er bange for at spille på gulvet. Jeg kunne godt ønske mig et værksted".* Han fortæller endvidere, *"Vi har afholdt fernisering med mine billeder, jeg blev meget rørt over, at nogen foreslog det".*

Om at spise sammen

Beboernes oplever, af fællesskabet ved de fælles måltider er *"god", "fin", "hyggeligt".*

De begrundes deres vurderinger, de siger *"Vi samlers ved bordet og spiser", "I vores ende af bordet hygger vi os, det ved jeg ikke om de gør i den anden ende", "Jeg kan ikke rigtig snakke med de andre der bor her, men personalet er gode til at snakke med mig".*

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 Bakkeager.

Alle 6 beboere er tilfredse. 5 af de 6 beboere er endog meget tilfredse.

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

"Hvis man vil være sig selv kan man det ellers kan jeg bare gå ud til de andre, det er dejligt"

"Der er 1. klasses betjening, jeg har det godt her"

"Hyggeligt med små huse, det virker mere hjemmeligt"

"Jeg er meget glad for at det blev her"

"Når det nu skal være, er det godt at det blev her"

"Man bliver behandlet godt og taget alvorlig"

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Bakkeager.

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager konstitueret centerleder og 1 medarbejdere fra Bakkeager Plejecenter samt tilsynskonsulent. Personalets kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Bilag: Begrebsafklaring

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

Begreb	Definition/forklaring
Anbefaling	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. anbefalinger, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning. Tilsynet bliver orienteret om centerets handleplan
Beboer	En beboer er en dansk statsborger, som ud fra en helhedsvurdering er visiteret til en plejebolig i Vejle Kommune ud fra 1 eller flere af nedenstående kriterier: 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 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>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	<p>Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Udviklingspotentiale	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