

# KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2018

## RIIS FRIPLEJEHJEM

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED SOCIALFAGLIG KONSULENT JANNI FRIIS SØRENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG 8.1.18

## 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 Riis Friplejehjem</b> .....	4
<b>4. Beboernes bolig</b> .....	4
Mest meget tilfredse beboere .....	4
<b>5. Hjælpen til personlige opgaver</b> .....	5
Mest meget tilfredse beboere .....	5
<b>6. Hjælpen til praktiske opgaver</b> .....	6
Mest meget tilfredse beboere .....	6
<b>7. Træning i hverdagen</b> .....	7
Mest tilfredse beboere .....	7
<b>8. Beboernes samlede tilfredshed</b> .....	8
<b>9. Dialogmøde</b> .....	8
Bilag: Begrebsafklaring .....	9

# Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Riis Friplejehjem har den 8. januar 2018 et uanmeldt tilsynsbesøg af Socialfaglig konsulent Janni Friis Sørensen fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

## Tilsynets Konklusion

På baggrund 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 9.

Trods overvejende stor tilfredshed, har beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentiale.

## Udviklingspotentialer

1. Hvordan kan alle beboer opleve, at der er den fornødne og tilgængelige hjælp, til opgaver de ikke selv kan udføre, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen.

Baggrunden for det givne udviklingspotentiale kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialet 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. Tilsynskonceptet er administrativt forlænget i 2018.

## 2. Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2018 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard.<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 Riis Fripleshjem

Tilsynskonsulenten har besøgt begge afdelinger på Riis Plejehjem. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 3 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 2 af de 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”meget godt”. 1 beboer vurderer at have et ”godt” helbred. 1 beboer vurderer at sit helbred som værende både ”godt og dårligt”. 1 beboer vurderer sit helbred værende dårligt.<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende afdelingsledere og forstander. 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.

#### Mest meget tilfredse beboere

Alle 5 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 3 af de 5 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”udemærket”, ”meget god”, ”dejlig stor” og ”dejlig”.

3 beboere fortæller, at lejligheden er god, fordi:

”Der er rigeligt med plads at komme rundt på”.

”Lejligheden er godt indrettet”

”Der er mulighed for afskærmning”.

En borger giver udtryk for, at han godt kunne tænke sig et komfur i hans lejlighed, da han ønsker at kunne tilberede maden selv.

På dialogmødet fortæller ledelsen, at denne borger har en forringelse af de kognitive evner og derfor har svært ved at bruge erfaringer til at løse nogle opgaver og aktiviteter. Dette tænkes også værende gældende for borgeren ved madlavning i egne lejlighed.

---

<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

## 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- 2018 særlig fokus på beboernes oplevelser af kvalitetsmålet: At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkelte beboers ønsker om, hvordan de lever livet. (Jævnfør Vejle Kommunes Kvalitetsstandard)

### Mest meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 5 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfredse, og 4 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

### God og fin hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Riis plejehjem ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: *"upåklagelig"*, *"god"* og *"fin"*.

### Personalets gode væremåde betyder meget

1 beboere siger, at hjælpen er god, fordi personalet er: *"gode at snakke med"*, *"hvis jeg ønsker at noget skal gøres anderledes, kan jeg bare sige det til dem"*. *"De vil gerne hjælpe mig og det er godt"*.

Beboerne begrunder deres tilfredshed ved at sige om personalet:

*"De er søde"*.

*"De er gode at snakke med"*.

*"Dem kan man rigtig tale med, vi kan snakke om alt"*.

*"Jeg kan altid spørge dem"*.

*"De er meget venlige"*.

*"De er meget venlige og hjælpsomme"*.

### Tilgængelig hjælp betyder meget

Tros den store tilfredshed med hjælpen, har en beboer oplevelsen af, at hjælpen ikke altid er tilgængelig. Beboeren fortæller, at hun fortiden har brug for hjælp til stå op af senge og komme på toilet. Hun har oplevet, at hun har ringet efter hjælp og at der er gået langtid inden hjælpen er kommet, hvilket har resulteret i at hun ikke nåede at få den fornødne hjælp til at komme på toilettet.

Borgeren udtaler: *"det er nedværdigende og det bryder jeg mig ikke om"*.

### Udviklingspotentiale

1. Hvordan kan alle beboere opleve, at der er den fornødne og tilgængelige hjælp, til opgaver de ikke selv kan udføre, og at hjælpen er præget af beboernes ønsker for hverdagen.

### **Måden hjælpen bliver givet på**

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

*"De er søde, der er ikke noget, jeg kan altid spørge dem".*

*"Den er rigtig god! jeg har det rigtig god med alle på nær en".*

*"Den er fin".*

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

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

Beboeren som fortæller, at han har det rigtig godt med alle medarbejder på nær en medarbejder udtaler: *"det er bliver gjort fejler ikke noget", "det er måden", "hvis det går for hurtigt distrahere det mig og det kan jeg ikke være med til"*. Han udtaler endvidere: *"jeg vil nødig klage for de gør det rigtig godt her"*.

Beboeren fortæller til Tilsynskonsulenten, at har talt med forstanderen om hans oplevelse og at han syntes det er blevet bedre.

På dialogmødet oplyser forstanderen, at der er talt med den pågældende medarbejder om beboerens oplevelse. Tilsynskonsulenten vurderer, at der fra ledelsens side, er fulgt op på beboerens oplevelse og beboerens ønsker for hverdagen og måden hjælpen bliver givet på.

### **Konklusion**

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

## **2. 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 plejehjemmet.

### **Mest meget tilfredse beboere**

De deltagende beboere er generelt mest meget tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Riis plejehjem.

### **Rengøring**

Alle 5 beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er:

*"god", "udmærket" og "fin".*

1 beboer fortæller om sin oplevelse af rengøringen:

*"den er godt, jeg kan ikke sige andet", "hvis jeg spørg, om hun vil hjælpe mig, siger hun ja".*

### **Tøjvask**

4 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er almindelig tilfreds med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den:

*"fungerer godt", "er udemærket", "det bliver gjort meget omhyggeligt".*

### **Maden**

4 af de 5 deltagere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret på Riis Fripleshjem. 1 beboer er almindelig tilfreds med maden.

Beboerne beskriver maden som hjemmelavet og god gammeldags mad.

Om maden siger beboerne:

*"Den er fantastisk god", "det er godt lavet", "den smager godt", "den er altså god".*

Konsulenten bemærker, at alle beboerne som tilsynet talte med, har en kopi af menuplanen.

1 beboer udtaler:

*"Det er rart at kunne følge med hvad der på menuen".*

1 anden beboer siger: *"Vi kan komme med ønsker til menuen og når vi har fødselsdag bestemmer vi selv hele menuen for dagen".*

### **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.

## **3. Træning i hverdagen**

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

### **Mest tilfredse beboere**

3 beboere er tilfredse og 2 beboere er meget tilfredse med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

### **Gymnastik og træning**

Beboerne fortæller om at gå til træning:

*"Jeg går til stole gymnastik"*

*"Jeg går ture 2 gange om dagen, både selv og med personalet"*

*"Jeg træner sammen med fysioterapeuten, der er lagt en plan for min genoptræning"*

*"Jeg bevæger mig det jeg kan"*

*"kroppen klare sig selv".*

### **Fælles arrangementer**

Alle deltagende beboere fortæller om, at de har mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til.

Der nævnes eksempelvis ferieture, fastelavn, cykelture, fællessang, andagt og køre ture med bussen.

Om fælles arrangementer udtaler beboerne:

*"Vi kører nogle gange i bussen, det er dejligt at komme ud, det kan jeg godt lide"*

*"Der er næsten for mange tilbud", "men vi bestemmer selv om vi vil være med".*

*"Ved højtider er der altid fælles arrangementer".*

Tilsynskonsulentens bemærker, at der på opslagstavler rundt på plejehjemmet hænger aktivitetsplan med månedens aktiviteter.

### **Om at spise sammen**

Beboerne fortæller, at de mødes til fælles formiddagskaffe og øvrige måltider i løbet af dagen.

1 beboer udtaler: *"man deltager i det man har lyst til, jeg kan godt lide at være mig selv"*.

1 anden beboer udtaler: *"ved højtider som eksempelvis jul, nytår og ved fødselsdage spiser vi altid sammen"*.

Beboerne fortæller også om, hvordan de holder sig selv i gang:

*"Jeg ser TV og læser"*

*"Jeg ser TV og hører radio, jeg kan sagtens få tiden til at gå"*

*"Jeg maler"*

*"Jeg går selv i kiosken"*

### **Konklusion**

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

## **4. Beboernes samlede tilfredshed**

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

Alle 5 beboere er tilfredse. 2 af de 5 beboere er endog meget tilfredse.

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

*"Det er super"*

*"Jeg er blevet utrolig glad for samværet"*

- *"Jeg kan ikke få det bedre andre steder"*

- *"Det er godt her"*

- *"Jeg er glad for at bo her"*

*"Jeg kan være sammen med nogen og jeg kan være mig selv"*.

### **Konklusion**

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på Riis Fripleshjem.

## **5. Dialogmøde**

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager forstanderen og de 2 afdelingsledere fra Riis Fripleshjem samt tilsynskonsulenten. Ledergruppens 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: <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	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 Riis Friplejehjem  
Kommunale tilsyn på plejecentre 2018.