

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

BETTY SØRENSEN PARKEN

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG LEDER JEANETTE SCHJÆLLERUP

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG

DEN 13. DECEMBER 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 Xxx	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	7
Mest meget tilfredse beboere	7
7. Træning i hverdagen	7
Mest tilfredse beboere.....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed	8
9. Dialogmøde	8
Bilag: Begrebsafklaring.....	9

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Betty Sørensen Parken har den 13. december 2017 haft et uanmeldt tilsynsbesøg af faglig leder Jeanette Schjællerup 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 yy)

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

- **Udviklingspotentialer**

Hvordan kan det rehabiliterende perspektiv i den ydede støtte synliggøres for borgerne, så udførelse af hverdagsaktiviteter opleves som meningsfulde for den enkelte?

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.

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.

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.²

3. Tilsynet på Betty Sørensen Parken

Tilsynskonsulenten har besøgt afdelinger på Betty Sørensen Parken. 11 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget. 8 kvinder og 3 mænd er medvirkende. 7 af de interviewede beboere har givet udtryk for deres grad af tilfredshed, mens 4 beboere alene har givet udtryk for at trives på stedet. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 6 af de 7 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”, mens 1 medvirkende beboere vurderer sit 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.

Tilsynskonsulenten har under tilsynsbesøget oplevet en stor forskel på beboernes oplevelse af, hvordan hjælpen blev givet på med udtalelser som ”Jeg lærer dem selv op”, ”Det ordner de for mig” og ”De vil ikke hjælpe. Jeg skal selv.” Tilsynet har under besøget bemærket, at medarbejdernes tilgang er støttende og ydes med et rehabiliterende sigte, men at beboerne ikke er opmærksomme på dette. Ledelse og medarbejdere bemærker, at netop at vedligeholde beboernes færdigheder er grundlæggende for tilrettelæggelsen af støtten, og at alle i medarbejdergruppen arbejder med dette sigte for øje. Det drøftes på det daglige møde, hvordan der arbejdes med støtten til den enkelte beboer. Tilsynskonsulenten har på baggrund af beboernes udtalelser og dialogmødet udpeget følgende udviklingspotentiale: Hvordan kan det rehabiliterende perspektiv i den ydede støtte synliggøres for borgerne, så udførelse af hverdagsaktiviteter opleves som meningsfulde for den enkelte?

På dialogmødet oplyste ledelse og medarbejdere, at der var arbejdet med udviklingspotentialerne gennem APV, individuelle samtaler og fælles temamøder. Tilsynskonsulenten har under besøget bemærket, at Betty Sørensen Parken er i mål med de 5 udviklingspotentialer fra sidste besøg, da ingen af de interviewede beboere har refereret til oplevelser eller nævnt episoder der kunne henføres til disse udviklingspotentialer.

4. Beboernes bolig

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

Tilfredse beboere

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

Alle 7 deltagende beboere er tilfredse med deres lejligheder. 1 af de 7 beboere er endog meget tilfredse med sin lejlighed. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er ”godt indrettet”, ”passer godt til mig”, ”ikke noget at pege på”, ”ligesom man gør det til”.

En beboer fortæller, at lejligheden er god, fordi ”den er godt indrettet med mine egne møbler” En anden beboer fortæller, ”at lejligheden er god, men en opdeling i stue og soveværelse ville være rart”, mens en tredje beboer udtaler, ”At træerne tager solen, men udsigten nyder jeg.”

Konklusion

Boligerne er ud fra beboernes udtrykte oplevelser tilfredsstillende. Denne konklusion er jævnfør tilsynets tilfredsheds kategorier.

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)

Tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 4 af de 7 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfredse, og 3 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp. Alle, som tilsynskonsulenten mødte på dagen, gav udtryk for at hjælpen var der, når det passede f.eks. når man gerne ville tidligt op.

Udmærket hjælp til UG

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Betty Sørensen Parken ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er ”Udmærket”, ”Tilstede”, ”De er der, når det gælder”, ”Den er UG”.

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

En beboere siger, at hjælpen er udmærket, fordi personalet er kendt, mens en anden beboer nævner, at de taler sammen om stort og småt. To beboere fortæller, at de selv siger, hvis noget skal være anderledes.

Tilgængelig hjælp betyder meget

Beboernes begrundelser for den udmærkede hjælp handler også om oplevelsen af tilgængelig hjælp. En beboere siger det sådan: ”Kaldt en gang. Det er UG”, mens en anden siger: ”De er der, når det gælder”.

Måden hjælpen bliver givet på

Om den måde, som beboerne får hjælpen på, siger beboerne eksempelvis: ”Jeg har selv oplært dem”, ”De kender mig”, ”Det ordner de”, ”De er tilstede”. En enkelt beboer udtaler: ”De vil ikke hjælpe mig. Jeg skal gøre alting selv.”

Kan noget være anderledes

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

5 af de 7 medvirkende beboere kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

En beboer svarer eksempelvis: ”Siger det selv. Jeg kan tale egen sag med pigerne”.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for meget stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. 3 af de 7 medvirkende beboere er endog meget tilfredse. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedskategorier 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. Dog giver spændet i udtalelserne om måden hjælpen bliver givet på anledning til et udviklingspotentiale, da sigtet med den støttende tilgang i tilrettelæggelsen af hjælpen ikke er synlig for beboerne.

Udviklingspotentiale

- Hvordan kan det rehabiliterende perspektiv i den ydede støtte synliggøres for borgerne, så udførelse af hverdagsaktiviteter opleves som meningsfulde for den enkelte?

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.

Tilfredse beboere

De deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Betty Sørensens Parken.

Rengøring

En beboere er generelt meget tilfreds, 6 beboere er almindelig tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om rengøringshjælpen, at den er: *"Sådan da"*, *"Det ordner han bare"*, *"Bare gå i gang"*, *"De flytter bare rundt på skidtet"*. En beboer oplever, at rengøringen *"ikke pudser kobber"*, men er ellers tilfreds med rengøringen

Tøjvask

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

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at: *"det kører"*, *"Morgenholdet ordner det"*, *"Okay"*, *"Jeg klager ikke"*. En enkelt beboer bemærker, at tøjet nogle gange ligger lidt længe i maskinen, før det bliver hængt op, men er generelt set meget tilfreds.

Maden

2 beboere er generelt meget tilfredse med maden og 5 er tilfredse med maden, de får serveret på Betty Sørensens Parken.

Beboerne beskriver maden som god, varieret og krydret. Det er mange nye retter med krydderi. Beboerne vurderer maden til at være *"god"*, *"mad jeg kan lide"*, *"faktisk god"*, *"Generelt god"*, *"ganske udmærket"*.

Konklusion

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

Alle meget tilfredse beboere

Alle beboere er meget tilfredse mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

Alle de deltagende beboere nævner muligheden for at deltage i træning og stolegymnastik, som flere også deltager. En beboer fortæller: *"Vi spiller f.eks. badminton med hinanden – det er sjovt at sidde der med ketcheren."* En enkelt beboer efterspørger en ribbe til egen træning.

Fælles arrangementer

Tilbud om at deltage i fællesskabet og fælles aktiviteter som at lave konfekt, at få besøg af dagplejen, at tage på tur f.eks. til Hedensted Kirke, er en naturlig del af dagligdagen for alle de deltagende beboere.

Tilsynskonsulenten bemærkede under besøget, at medarbejderne inviterer den enkelte beboer til at deltage i aktiviteter, og at fællesskabet med naboer vægtes højt af beboerne.

Om at spise sammen

De deltagende beboere fortæller hver især om, at de spiser sammen i fællesskabet, når de har lyst. Flere af de deltagende beboere havde spist morgenmad sammen forud for tilsynsbesøget. Tilsynskonsulenten bemærkede under besøget, at der var stor tilfredshed med fleksibiliteten ved at kunne gå til en buffet, så kan komme, når man havde lyst.

Konklusion

Tilsynet vurderer, at de medvirkende beboere generelt er tilfredse med personalets hjælp og de givne muligheder for aktivitet og 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 Betty Sørensen Parken. Alle 7 beboere er tilfredse. 3 af de 7 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Betty Sørensen Parken:

- *"Et dejligt sted"*
- *"Bedre end hvor jeg boede før"*
- *"Her er nogen at snakke med"*
- *"Generelt set er jeg godt tilfreds"*

Konklusion

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på Betty Sørensen Parken.

9. Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerleder og medarbejdere fra Betty Sørensen Parken samt tilsynskonsulenten. 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 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>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</p> <p>I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de</p>
-------------	---

	<p>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