

Tilsynsrapport - endelig

Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

Betty Sørensen Parken

Den 29. oktober 2018

Indhold

Tilsynets Konklusion	2
Hvad skal kommunale tilsyn undersøge.....	2
Hvad bliver undersøgt	2
Tilsynet på Betty Sørensen Parken	3
Beboernes bolig.....	3
Overvejende tilfredse beboere.....	3
Hjælpen til personlige opgaver	4
Overvejende tilfredse beboere.....	4
Hjælpen til praktiske opgaver.....	6
Overvejende tilfredse beboere.....	6
Træning i hverdagen.....	7
Overvejende tilfredse beboere.....	7
Beboernes samlede tilfredshed.....	8
Dialogmøde	8
Bilag: Begrebsafklaring	10

Tilsynets Konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn, er tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser:

Hjælpen er overvejende 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 tilfredshed, har beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere giver dem hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hvordan livet leves.

Med udgangspunkt i en konkret udtalelse hvordan kan beboeren opleve at der er fokus på fleksibilitet i indsatsen og det frie valg.

Hvordan kan alle beboerne opleve, at der er en imødekommende, ligeværdig og åben dialog og at der er størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats der leveres.

Ledelsen bør sikre, at personalet har mulighed for at følge Sundhedsstyrelsens "Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren, juni 2011", samt sikre at personalet følger vejledningen.

Baggrunden for det givne udviklingspotentiale kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialet er jævnfør kvalitetsmål i Vejle Kommunes kvalitetsstandard.

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.

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.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

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

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.

Tilsynskonsulenterne 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.

Tilsynskonsulenterne 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

Tilsynet på Betty Sørensen Parken

Tilsynet har besøgt en beboer på hver af Betty Sørensen Parkens 6 gange. 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.

2 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som "godt". 3 beboere vurderer sit helbred som værende både "godt og dårligt". 1 beboer vurderer sit helbred værende dårligt.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende to ansvarshavende medarbejdere. Centerchefen og souschefen var ikke tilstede på tilsynsdagen, men har tilføjet bemærkninger i høringssvaret. 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.

Beboernes bolig

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

Overvejende tilfredse beboere

2 af de 6 beboere er meget tilfredse med deres bolig, 3 beboere er tilfredse med boligen og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er "meget god" "god nok", "dejlig" "den er sørme dejlig" og "god nok, for dem der er rigtig dårlige, og det har jeg selv været".

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

Beboerne fortæller, at de synes dette, fordi:

”Jeg har en af de gode lejligheder med egen stor terrasse”

”Der er hvad jeg skal bruge”

”Der er en god udsigt og der er dejligt åbent”

”Der er mulighed for afskærmning”.

”Vi kan bo her to mand”

”Der er for lidt plads til to, men rigeligt til en person”.

I den ene lejlighed bor et ægtepar, som de to ansvarshavende medarbejdere under dialogmødet oplyste har fået tilbudt hver deres lejlighed, men har afslået på grund af placeringen på hver sin gang.

Beboeren, som er meget utilfreds, kunne godt tænke sig et skur på grunden indrettet som et værksted, ligesom der kunne ønskes en overdækket bådplads ved fjorden, med mulighed for at komme ud at fiske. På dialogmødet fortæller de to ansvarshavende medarbejdere, at denne borger har en erhvervsbetinget lidelse, som i nogen grad forringer beboerens evne til at vurdere sin egen formåen. Tilsynet har ikke foreslået et udviklingspotentiale hertil.

Konklusion

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

Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Tilsynet 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)

Overvejende tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er overvejende tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 4 af de 6 beboere vurderer at være generelt tilfredse, 1 beboer vurderer at være både tilfreds og utilfreds og 1 beboer modtog ikke hjælp til personlige opgaver.

Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Betty Sørensen Parken ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: ”gennemgående godt” og ”godt”.

Personalets væremåde betyder meget. Beboere siger, at hjælpen er god, fordi personalet er:

"Jeg kan altid kalde på hjælp"

"Det afhænger af personen"

"De er alle sammen søde, men de har travlt"

"De fleste gange er de søde"

"Det afhænger af personen"

Kan noget være anderledes

Tilsynet har spurgt de overvejende tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes. Nogle af beboerne havde bemærkninger:

"Jeg har ikke noget at klage over"

"Der er mange forskellige piger. Den ene kan være sød og rar, den anden bidsk."

"Andre tider er det en, hvor det skal gå stærk med"

"De starter først klokken 8.00 om morgenen, og jeg har altid været morgenmand og vil gerne have hjælp noget tidligere"

På det efterfølgende dialogmøde med de to ansvarshavende medarbejdere blev det oplyst, at personalet møder på arbejde kl. 7.30 og starter med et rapportmøde. I høringsvaret fra centerchefen er det oplyst, at beboere kan modtage hjælp af natpersonalet.

Udviklingspotentialer

Hvordan kan beboerne opleve, at alle medarbejdere giver dem hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hvordan livet leves.

Med udgangspunkt i en konkret udtalelse hvordan kan beboeren opleve at der er fokus på fleksibilitet i indsatsen og det frie valg.

Konklusion

De deltagende beboere, giver udtryk for at være generelt tilfredse og en enkelt er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredskategorier overvejende 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.

Hjælpen til praktiske opgaver

Beboernes oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver er undersøgt ved, at Tilsynet har spurgt til beboernes oplevelser af hjælpen til rengøring og tøjvask. Beboerne er også spurgt til deres meninger om maden, de får på plejehjemmet.

Overvejende tilfredse beboere

De deltagende beboere er overvejende tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden.

Tøjvask og rengøring

4 beboere er tilfredse, 2 beboere er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til rengøring og tøjvask. 1 beboer klarer selv sin tøjvask. Om hjælpen til rengøring og tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: "er fint nok", "er udmærket", "de gør det så godt som de kan".

3 beboere bemærker til måden rengøringen og tøjvask varetages:

"Det er ikke alle der er lige gode til det"

"Der er forskel på hvem der gør det"

"Det kunne godt være lidt bedre"

1 beboer nævnte, at det tidligere havde været et stort problem, at personalet vaskede parketgulvet med sæbe, så det blev så glat, at beboeren flere gange var gledet og faldet. Ved dialogsamtalet med de to ansvarshavende medarbejdere blev det oplyst, at der ingen problemer havde været efter, at personalet vaskede gulvet med vand, som beboeren så blev tappet direkte fra vandhanen.

Maden

1 af de 6 deltagere er meget tilfredse med maden, de får serveret, 4 beboere er tilfredse med maden og 1 beboer er meget utilfreds med maden. Beboerne beskriver maden som hjemmelavet og god gammeldags mad.

Om maden siger beboerne:

"Det synes jeg godt om",

"De laver god mad",

"Jeg synes det er god mad vi får",

"Det smager godt"

"Hvis jeg er sløj får jeg maden herop ellers spiser jeg i en spisegruppe, hvor vi sidder 4-6 stykker",

"Der er forskel på dagene",

”Vi fik maden op til mine 6 gæster”

”Det er godt med et ugeskema”.

Tilsynet bemærker, at alle beboerne, som tilsynet talte med, har en kopi af menuplanen for den aktuelle uge. Beboeren, som var meget utilfreds med maden, begrundede det med, at det var plejepersonalet som skiftedes til at lave mad til restauranten.

Udviklingspotentialer

Hvordan kan alle beboerne opleve, at der er en imødekommende, ligeværdig og åben dialog og at der er størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres.

Konklusion

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

Træning i hverdagen

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

Overvejende tilfredse beboere

1 beboer er meget tilfreds, 3 beboere er tilfredse, 1 beboer er både tilfreds og utilfreds og 1 beboer svarer *ved ikke* ved tilfredsheden med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Gymnastik og træning

Beboerne fortæller om at gå til træning:

”Jeg går med til lidt træning - for eksempel er ballonspil sjovt med hunden”

”Jeg er med til holdtræning to gange om ugen”

”Vi er ikke med til noget, men vi ved der foregår mange ting”

”Jeg har deltaget i rigtig mange ting men nu er jeg mest hjemme”

”Den ene dag er jeg med og den næste kan jeg ikke”

”Der er mange busture, men jeg deltager ikke”

Fælles arrangementer

Alle deltagende beboere fortæller om, at de har mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til. Der nævnes eksempelvis strikkeklub, spil og sang, syng sammen, busture, cykelture. Tilsynet bemærker, at der er en oversigt over månedens aktiviteter på Betty Sørensen Parken, såsom banko, åben træning, bustur, skærmspil, kaffehygge, strikkeklub, småkagebagning.

Om at spise sammen

Beboerne fortæller, at de mødes til morgenmad og øvrige måltider i løbet af dagen i husets restaurant: Restauranten. Beboerne udtaler: "man kan komme med ønsker til menuen" "Jeg spiser i Restauranten" "Jeg deltager i det jeg har lyst til, men kan godt lide at være mig selv" "Man kan bestemme maden ved fødselsdage" "Jeg vil gerne spise med de andre".

Konklusion

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

Beboernes samlede tilfredshed

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

1 af de 6 beboere er meget tilfreds, 3 beboere er tilfredse, 1 beboer er både tilfreds og utilfreds og 1 beboer er meget utilfreds. Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Betty Sørensens Parken:

"Jeg er meget glad for at bo her"

"Det er afhængigt af dagene"

"Jeg kan ikke få det bedre andre steder"

"Det er alt for stort et kompleks"

Konklusion

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Betty Sørensens Parken.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager to ansvarshavende medarbejdere fra Betty Sørensens Parken samt tilsynskonsulenterne. De to ansvarshavende medarbejders kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst, ligesom centerchefens efterfølgende hørings svar.

Som indledning til dialogmødet med de to ansvarshavende medarbejdere påpegede tilsynskonsulenterne, at der var observeret flere personalemedlemmer med lange ærmer og flere personalemedlemmer bar uldstriktrøjer indendørs; tøj som ikke tåler vask ved 60 grader. De to ansvarshavende medarbejdere oplyste, at det er en ledelsesbeslutning, at personalet kan anvende deres private tøj i plejen for at signalere en hjemlig atmosfære. I hørings svaret fra centerchefen er det oplyst, at der forefindes omklædningsrum/skab til hver medarbejder, at medarbejderne modtager beklædnings- og vaskegodtgørelse og at der er udleveret bomulds t-shirts til hver medarbejder.

Ifølge Sundhedsstyrelsens "Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren, juni 2011", hvis overordnede formål er at reducere forekomsten af infektioner hos både patienter/borgere og personale i sundheds- og plejesektoren, gælder det overordnet at

"personale, der undersøger, behandler eller plejer syge eller svækkede, og hvor personalets tøj kan komme i direkte kontakt med personen selv, personens udskillelser eller ting, som personen har tæt berøring med, som fx sengetøj, bør bruge arbejdsdragt, som man tager på ved arbejdets start og umiddelbart efter endt arbejdsdag tager af og lægger til vask ved minimum 60 grader. Arbejdsdragten opbevares, renholdes og vedligeholdes af arbejdsstedet. Arbejdsdragt bør stilles til rådighed af arbejdsgiver ved plejeboliger/centre og lignende bosteder."

Videre fremgår det at

"Lange ærmer øger risikoen for overførsel af smitstof (især via ærmets nederste del).

Tøj, der ikke skiftes på arbejdsstedet ved arbejdets start/ophør, øger risiko for overførsel af smitte mellem hjem (eller andet opholdssted) og arbejde."

Udviklingspotentialer

Ledelsen bør sikre, at personalet har mulighed for at følge Sundhedsstyrelsens "Vejledning om arbejdsdragt inden for sundheds- og plejesektoren, juni 2011", samt sikre at personalet følger vejledningen.

Tilsynet blev foretaget den 29. oktober 2018 af konsulent Hanne Juhl Pedersen og konsulent Hanne Rasmussen.

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 trykthed Jf. "Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder".
Hjælp og pleje	"Hjælp og pleje" er en pjecce som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjecce 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 kvalitetsstandard	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 kvalitetsstandard Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandard Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandard Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandard
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	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. 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. Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne: Modtager ikke denne hjælp Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen) Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen) Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen) Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen) Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen) Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet) Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse

	<p>konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandarden 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. 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) 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 medtolknninger 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) Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse) 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