

# Tilsynsrapport - endelige

## Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

### Holmegården

### Den 19. november 2018

#### Indhold

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| Tilsynets Konklusion .....                | 2 |
| Hvad skal kommunale tilsyn undersøge..... | 2 |
| Hvad bliver undersøgt .....               | 2 |
| Tilsynet på Holmegården.....              | 3 |
| Beboernes bolig.....                      | 3 |
| Mest tilfredse beboere .....              | 3 |
| Hjælpen til personlige opgaver .....      | 4 |
| Mest tilfredse beboere .....              | 4 |
| Hjælpen til praktiske opgaver.....        | 5 |
| Mest tilfredse beboere .....              | 5 |
| Træning i hverdagen.....                  | 6 |
| Mest tilfredse beboere .....              | 6 |
| Beboernes samlede tilfredshed.....        | 7 |
| Dialogmøde .....                          | 8 |
| Bilag: Begrebsafklaring .....             | 9 |

## 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 9.

Trods overvejende tilfredshed, har beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentialer.

### Udviklingspotentialer

I forhold til en konkret beboer at fortsætte med at sikre, at alle medarbejdere giver hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hvordan livet leves.

På baggrund af en enkelt udtalelse, hvordan kan alle beboerne opleve, at rengøring og tøjvask er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves.

Baggrunden for det givne udviklingspotentialer kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialer 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.<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.

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

---

<sup>1</sup> 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.

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.<sup>2</sup>

## Tilsynet på Holmegården

Tilsynet har besøgt en beboer på hver af Holmegårdens 6 afdelinger, der bor i alt 70 beboere på Holmegården. 8 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 6 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

2 af de 8 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som "meget godt", 3 beboere vurderer sit helbred som værende "godt" og 3 beboere vurderer sit helbred værende "både godt og dårligt."<sup>3</sup>

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende leder og tillidsrepræsentant. 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.

### Mest tilfredse beboere

3 af de 8 beboere er meget tilfredse med deres bolig, 4 beboere er tilfredse med boligen og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds.

Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at den er "pragtfuld" "god" "rigtig dejlig".

Beboerne fortæller, at de synes dette, fordi:

"Jeg kan lide det hele"

"Det er let at komme omkring og der er en god udsigt"

"Det er en passende størrelse"

---

<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

”Soverummet er adskilt fra stuen – det er rart”

”Terrassen er ofte snavset med skidt fra luften”

Beboeren, som er både tilfreds og utilfreds med sin bolig, kan selv bevæge sig rundt i en kørestol og er utilfreds med, at dørtrinnet i døren til terrassen er en forhindring for selv at kunne køre derud. På dialogmødet fortæller lederen, at der er blevet arbejdet meget med problemstillingen, og at personalet altid er parate til at give det sidste lille skub derud ved kald. Der er en anden terrasse i afdelingen, som beboeren selv kan køre ud på.

### **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)

### Mest tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er overvejende tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 3 af de 8 beboere vurderer at være meget tilfredse, 3 beboere vurderer at være tilfreds, 1 beboer er 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 Holmegården ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: ”det er 100 % godt” og ”generelt godt”.

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

”De er søde og finder tingene frem til mig”

”Det er altid glade piger”

”Der er forskel på hvem det er, men jeg har ikke noget at klage over”

”Jeg har en ung pige, som er så dygtig”

”De er dygtige til at hjælpe mig i seng om aftenen, og så får jeg en godnat knus”

”Det afhænger af hvem det er. Nogen er skide dygtige, andre det modsatte”

### **Kan noget være anderledes**

Tilsynet har spurgt de overvejende tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes. De fleste beboere kunne ikke komme i tanke om, hvad der kunne være anderledes. Beboeren som var både tilfreds og utilfreds, kommenterede ”Så er der sygdom, ferie og så er der afløsere, der ikke kender det, og man skal forklare det hele. Lederen oplyste efterfølgende, at det i høj grad fortrinsvis er personale, som er fortrolig med opgaverne, som får opgaverne ved denne beboer.

### **Udviklingspotentialer**

I forhold til en konkret udtalelse at fortsætte med at sikre at beboeren oplever, at alle medarbejdere giver dem hjælpen med forståelse for beboernes ønsker for hvordan livet leves.

### **Konklusion**

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

### **Mest tilfredse beboere**

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

### **Tøjvask og rengøring**

3 beboere er meget tilfredse, 4 beboere er tilfredse og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til rengøring og tøjvask. Om hjælpen til rengøring og tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: ”godt nok”, ”udmærket”.

3 beboere bemærker til måden rengøringen og tøjvask varetages:

”Der er en god service”

”De er meget grundige”

”Man skal ikke have tøj med uld i, fordi det krymper i vask her”

”Min familie klarer kulørt vask”

”Jeg ville gerne have tørret støv af”

### **Udviklingspotentialer**

På baggrund af en enkelt udtalelse, hvordan kan alle beboerne opleve, at rengøring og tøjvask er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om hvordan livet leves.

### **Maden**

3 af de 8 deltagere er meget tilfredse med maden, de får serveret, 4 beboere er tilfredse med maden og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med maden. Beboerne beskriver maden som meget almindelig gammeldags mad.

Om maden siger beboerne:

”Det er som vor mor lavede den, det smager godt”,

”Den er meget god”,

”Jeg bryder mig ikke om laks, men jeg får ikke noget andet i stedet for”,

”Det er mad som jeg plejer at få”

”Den er god, jævn almindelig mad”,

”Vi spiser på 1. klasses hotel”,

”Det er industrimad, jævn, god mad”

Tilsynet bemærker, at alle beboerne, som tilsynet talte med, har en kopi af menuplanen for den aktuelle måned.

### **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.

### **Mest tilfredse beboere**

3 beboere er meget tilfredse, 4 beboere er tilfredse, 1 beboer er både tilfreds og utilfreds med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

### **Gymnastik og træning**

Beboerne fortæller om at gå til træning:

"Jeg går ture med min rollator enten ude eller inde"

"Jeg træner i kondicenter i huset ved en fys."

"Jeg træner i min stue og ved fys."

"Der er en fys og en ergo som kommer og træner mine hænder"

"Jeg har været for træet"

"Jeg er med til stolegymnastik hver mandag, og er til dans hver onsdag"

"Der kommer en fys 2 gang ugentlig"

### **Fælles arrangementer**

Alle deltagende beboere fortæller om, at der er mange tilbud om aktiviteter og fælles arrangementer, som de kan være med til. Der nævnes eksempelvis sang, dans, erindringsdans, gudstjeneste, folkedans, banko, fortælling og busture. Tilsynet bemærker, at der er en oversigt over månedens aktiviteter på Holmegården, såsom udegruppe, dart, spis sammen herregymnastik og orangeri, udover det beboerne har nævnt.

### **Om at spise sammen**

Beboerne fortæller, at de fleste mødes til morgenmad og øvrige måltider i løbet af dagen i køkkenet. Beboerne udtaler: "Man snakker godt med alle her" "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 Holmegården.

5 af de 8 beboere er meget tilfredse, 3 beboere er tilfredse, 2 beboere er tilfredse og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds. Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Holmegården:

"Det er et godt sted at være, når nu man skal være på et plejecenter"

"Jeg har det godt, og kan gøre som jeg vil"

"Jeg kan ikke få det bedre end jeg har det"

"Uha jeg er så glad for at være flyttet ind"

"Jeg bliver tilbudt valgmuligheder for eksempel om jeg vil spise her eller i køkkenet"

"De er meget hjælpsomme"

Den beboer som er både tilfreds og utilfreds med at bo på Holmegården begrundet det med, at en pårørende til en beboer kan være meget generende for stemningen i fællesrummet. Lederen oplyste ved det efterfølgende dialogmøde, at der har været flere møder med den pårørende, at det er en svær problemstilling at løse, men det forsøges løbende.

### **Udviklingspotentiale**

På baggrund af en konkret udtalelse, hvordan kan tilbuddet om en plejebolig i videst muligt omfang passe til den enkeltes behov.

### **Konklusion**

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Holmegården.

## Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager lederen fra Holmegården, en tillidsrepræsentant samt tilsynskonsulenterne. Lederen og Hanne Juhl Pedersen havde den 3. december et opfølgende dialogmøde i høringsperioden. Lederens og tillidsrepræsentantens kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst

Tilsynet blev foretaget den 19. november 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 pjeces som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjeces udgør den borger rettede del af Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune. Den kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside:<br><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                                       | 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.<br><b>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</b><br>Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne:<br>Modtager ikke denne hjælp<br>Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen)<br>Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen)<br>Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen)<br>Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen)<br>Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen)<br>Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet)<br><b>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</b><br>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 medtolkninger 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 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |