

Kommunale tilsyn på plejecentre

Vejle Kommune 2017

Stensvang Plejecenter

De faste plejepladser

Tilsynsrapport udarbejdet af Velfærdsstaben

Ved Sundhedsfaglig Konsulent Lis Linow



Indhold

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

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn

Stensvang Plejecenter, de faste plejepladser har den 7. marts 2017 et uanmeldt tilsynsbesøg af sundhedsfaglig konsulent Lis Linow fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynets Konklusion

På baggrund af de samlede undersøgelser, 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 enkelte beboeroplevelser medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

1. Hvad kan personalet gøre for at modvirke en borgers oplevelse af at være i et fængsel?
2. Hvordan kan personalet støtte den enkelte beboer til at udføre funktioner i hverdagen, som er efter beboerens ønsker for deres hverdag og som kan give beboeren mening og livskvalitet?
3. Hvordan kan personalet planlægge og støtte til fælles spiseselskaber, som imødekommer alle beboeres ønsker og behov for samvær?

Baggrunden for de givne udviklingspotentialer kan læses i nedenstående rapport. Udviklingspotentialerne er jævnfør kvalitetsmål i Vejle Kommunes kvalitetsstandard.

1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge

Kommunen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver udføres. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på. (Retssikkerhedsloven § 16) Det kommunale tilsyn skal ifølge Serviceloven undersøge, om beboerne får hjælpen i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard. Det vedrører hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt til træning.

Jævnfør Serviceloven §§ 151, 83 og 86.

Seniorudvalget har i februar 2014 godkendt nuværende tilsynskoncept. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces og gælder for perioden 2014 - 2017.

2. Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2017 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard¹. 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 borgerens generelle tilfredshed med hjælpen, som er undersøgt.

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

Undersøgelsesområderne er hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt hjælp til træning i hverdagen. Tilsynskonsulenten har mere specifikt undersøgt beboernes oplevelser af et kvalitetsmål fra Vejle Kommunes kvalitetsstandard om måden hjælpen bliver givet på:

- 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 Stensvang plejepladser

Tilsynskonsulenten har besøgt begge afdelinger med faste plejepladser på Stensvang Plejecenter. 5 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 3 af de 5 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. De 2 øvrige medvirkende beboere vurderer deres helbred som værende både ”godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende personale og leder. På dette dialogmøde har personalet haft mulighed for at bidrage med deres umiddelbare kommentarer i forhold til tilsynets resultater.

Beboere og personale er anonyme i beskrivelserne fra tilsynet.

4. Beboernes bolig

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

Mest tilfredse beboere

2 beboere er tilfredse, 2 beboere meget tilfredse og 1 beboer er utilfreds med deres lejligheder.

De tilfredse beboerne siger f.eks. om deres lejligheder: ”Uh, den er jo så god, den kan vel ikke være meget bedre”, ”den synes jeg godt om”. 2 beboere beskriver deres lejlighed som ”udmærket”.

Den utilfredse beboer siger: ”Jeg er ikke tilfreds. Jeg føler, at det er et fængsel, jeg er i”. Beboeren begrundet sin utilfredshed med lejligheden og oplevelsen af et fængsel med at, ”...det er fordi, jeg er handicappet, sidder i kørestol og ikke selv kan gå”. Den utilfredse beboer siger også, at der er for lidt plads i lejligheden.

Personalet fortæller til dialogmødet, at beboernes tilstand kan gå og ned. I nogle tilfælde kan en beboer være overvældet af afmagt og få følelsen af at være i et fængsel.

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

Udviklingspotentiale

1. Hvad kan personalet gøre for at modvirke en borgers oplevelse af at være i et fængsel?

Konklusion

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

5. 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.

Tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 3 af de 5 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfredse, og 2 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

God og udmærket hjælp

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Stensvang ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er *"god nok"*, *"udmærket"*, *"fin"*, *"de hjælper mig jo"*, *"de giver os en god behandling"*.

Beboerne begrundet deres tilfredshed med hjælpen ved eksempelvis at fortælle: *"Hjælpen er tilpas, jeg får den hjælp, som jeg beder om. Hvis jeg har brug for hjælp, så kalder jeg på dem. Så kommer de så hurtigt, som de kan. De er flinke til at hjælpe"*.

Tilsynet vurderer også disse beboerudtalelser som efterfølgelse af kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve at få hjælpen efter deres ønsker for hverdagen.

En beboer begrundet sin tilfredshed ved at sige om personalet: *"De er kvikke, det er godt nok"*,

Måden hjælpen bliver givet på

Beboerne siger bl.a. om måden, som personalet giver hjælpen på, at den er *"...meget almindelig"*, *"Uh ha! Udmærket"*.

Personalets gode væremåde betyder alt

4 af de 5 beboere begrundet deres tilfredshed med hjælpen ved at fortælle om personalet gode væremåde, beboerne siger eksempelvis: *"De er hjælpsomme"*. *"De er søde, rare og flinke"*. Det betyder for 2 beboere: *"...det betyder da alt"*. *"Det betyder, at man bedre kan lide vedkommende"*.

2 andre beboere siger: *"De er flinke alle sammen, det betyder da alt, når jeg har brug for deres hjælp"*. *"De er søde, det har meget at sige. Man er jo afhængig af dem"*.

Omsorg

1 beboer forklarer: *"De kan godt komme og give mig en krammer"*. Beboeren forklarer at *"...det betyder alt, det gør godt, det varmer"*.

2 beboere nævner, at de er tilfredse med hjælpen, fordi personalet snakker med dem om, hvordan de ønsker at få hjælpen. De siger: *"vi snakker om det..."* og *"jeg vil gerne snakke med dem om det, så finder vi ud af det sammen"*.

Tilsynet vurderer de 2 beboeres oplevelser som eksemplariske eksempler på, hvordan personalet efterfølger kvalitetsmålet om, at beboeren skal opleve, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for beboerens ønsker for deres hverdag.

Hjælpen er forskellig

En beboer, som har brug for meget hjælp forklarer: *"Det er lidt for skelligt, hvordan de er til at hjælpe. De bedste de ved, hvad det drejer sig om"*. De ikke så gode: *"De ved ikke, hvad det drejer sig om"*.

Beboeren kan ikke uddybe det nærmere.

Kan noget være anderledes

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

1 beboer svarer eksempelvis: *"Det skal der nok være, jeg kan ikke lige sige noget. Det glemmer man jo hurtigt"*.

Ingen af de 5 medvirkende beboere kan huske eksempler på, at noget ved hjælpen kunne være anderledes.

Konklusion

Alle deltagende beboere giver udtryk for generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver.

Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedsvurderinger tilfredsstillende.

Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboerens oplevelser er dermed i overensstemmelse med det undersøgte kvalitetsmål.

6. Hjælpen til praktiske opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til praktiske opgaver. 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.

Mest meget tilfredse beboere

Alle 5 deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med maden, de får på Stensvang Plejecenter.

Rengøring

3 beboere er meget tilfredse, og 2 beboere er almindeligt tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at den er: *"Vældig fin"*, *"god"*, *"god nok"*, *"udmærket"*.

1 beboer forklarer: *"Der er jo altid noget, man kan sætte fingeren på. Men man behøver ikke at være så kritisk. Vi er alle sammen mennesker. Hjælpen er udmærket"*.

Tøjvask

3 beboere er meget tilfredse, og 2 beboere er almindeligt tilfredse også med hjælpen til tøjvask.

Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den er: *"Udmærket", "det kan jeg ikke forlange bedre"*.

2 beboere giver udtryk for, at tøjvasken, det klarer personalet. Det er beboerne godt tilfredse med.

1 beboer forklarer, at vedkommendes samlever sørger for vask af denne beboers tøj, det er beboeren tilfreds med og forklarer: *"Det er godt nok, for det er jo mange forskellige, de skal vaske for her"*.

Maden

Alle 5 beboere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret på Stensvang Plejecenter.

Beboerne beskriver maden som almindelig mad. Beboerne vurderer maden til at være *"rigtig god"*, *"god"*, *"smager godt"*. 3 beboere beskriver maden som *"udmærket"*.

Konklusion

Ud fra beboernes perspektiv er maden og hjælpen til praktiske opgaver generelt meget tilfredsstillende. Denne konklusion begrundes med, at de fleste deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse med hjælpen.

7. Træning i hverdagen

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

Mest tilfredse beboere

1 beboer er tilfreds, 2 beboere er meget tilfredse og 1 beboer er ikke tilfreds med hjælpen og mulighederne for at træne og holde sig i gang.

Ingen af de 5 deltagende beboere oplever, at de går til gymnastik eller til træning. 4 af de 5 beboere forklarer også, at de heller ikke har lyst til at gå til træning og gymnastik.

1 af de 5 beboere er generelt utilfreds med sine muligheder for at kunne holde sig i gang. Beboeren forklarer sin utilfredshed sådan: *"Jeg kan ikke være med til gymnastik på grund af mit handicap. Jeg ligger bare i den seng eller sidder i min kørestol"*.

Personalet siger til dialogmødet, at de på Stensvang har en fysioterapeut som tilbyder træning på afdelingerne 2 gange om ugen. Der er endvidere tilbud om stolegymnastik 1 gang om ugen.

1 af de tilfredse beboere siger også: *"Jeg har det her rum, hvor jeg kan gå rundt. Jeg kan ikke gå til gymnastik eller træning, det har jeg heller ikke lyst til. Jeg ville godt snart hjem. Da jeg kom herud, havde jeg det dårligt. Jeg har det bedre nu. Jeg savner min have, jeg kan godt lide og gå lidt rundt og snuse ude i haven. Generelt er jeg tilfreds med at være her, men jeg vil hellere hjem"*.

Personalet fortæller ved dialogmødet, at beboeren, som udtaler ovenstående, ind i mellem er med sin hustru hjemme og her også går rundt i deres have.

Udviklingspotentiale

2. Hvordan kan personalet støtte den enkelte beboer til at udføre funktioner i hverdagen, som er efter beboerens ønsker for deres hverdag og som kan give beboeren mening og livskvalitet?

Om at spise sammen

Beboerne beretter om, hvordan de kan holde sig i gang ved at spise sammen med de andre beboere i afdelingen, hvor de bor.

3 tilfredse beboere, som spiser sammen med de andre beboere, de siger om spisefællesskabet: *"Det er da godt nok", "vi snakker lidt sammen og driller også lidt, hvis vi kan gøre det uden at skade nogen", "de andre er søde at snakke med"*.

En meget tilfreds beboer fortæller: *"Jeg spiser her ved mig selv. Jeg er ikke selskabsmenneske. Det er der nogle (andre beboere), som har ondt i røven over. Personalet kommer bare med maden, når det er tid til at spise, de siger ikke noget"*. Her vurderer tilsynet, at personalet efterfølger kvalitetsstandardens kvalitetsmål om, at beboeren selv kan vælge, hvor beboeren vil indtage måltidet.

Den utilfredse beboer spiser også sammen med de andre beboere og siger om fællesmåltidernes fællesskab: *"De fleste som bor her, det er jo ældre damer, som kun tænker på, hvordan de kan sove"*.

Udviklingspotentiale

3. Hvordan kan personalet planlægge og støtte til fælles spiseselskaber, som imødekommer alle beboeres ønsker og behov for samvær?

Konklusion

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

8. Beboernes samlede tilfredshed

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

Samlet set er 2 beboere tilfredse, 2 beboere er meget tilfredse og 1 beboer er utilfreds med at bo på Stensvang.

De tilfredse beboeres sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Stensvang:

- *"Jeg kan ikke få det bedre andre steder"*
- *"Udmærket"*
- *"Når man ikke kan klare sig selv, så er det godt"*
- *"Det er godt, helt afgjort, jeg kan ikke bo bedre på mine gamle dage"*

Den utilfredse beboer siger sammenfattende:

- *"Det er som et fængsel"* (Se nærmere under pkt. 4 i denne rapport)

Konklusion

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Stensvang Plejecenter.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager centerets assisterende leder og 2 medarbejdere fra Stensvang Plejecenters afdelinger med faste plejepladser 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	<p>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:</p> <p>Behov for omfattende hjælp og pleje</p> <p>Svært eller umuligt at yde den nødvendige hjælp i den bolig, som beboeren boede i før flytning til plejecenter</p> <p>Ude af stand til at strukturere hverdagen</p> <p>Vanskeligt ved eller er ude af stand til at tage initiativ til at spise og drikke</p> <p>Kan ikke tilkalde hjælp</p> <p>Har behov for beskyttelse mod sig selv eller andre</p> <p>Har et særligt behov for at forebygge social isolation</p> <p>Har et særligt behov for psykisk tryghed</p> <p>Jf. ”Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder”.</p>
Hjælp og pleje	<p>”Hjælp og pleje” er en pjece som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjece udgør den borger rettede del af Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune.</p> <p>Den kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Indsatskatalog	<p>”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.</p> <p>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.</p> <p>Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Kvalitetsstandarden i Vejle Kommune	<p>Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune står beskrevet i ”Indsatskatalog”. Dette indsatskatalog indeholder beskrivelse af politisk fastlagt serviceniveau for hjælp efter Serviceloven.</p> <p>Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>

Overensstemmelse med kvalitetsstandarden	<p>Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet.</p> <p>Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder.</p> <p>Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige:</p> <p>Overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p> <p>Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden</p>
Personlige opgaver	<p>Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ”Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	<p>Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: ”Hjælp og pleje” og ”Indsatskatalog ”</p>
Praktiske opgaver	<p>Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog.</p> <p>Jf. ” Kommunernes landsforenings fælles sprog 2” og ”Indsatskatalog ”</p>
Påbud	<p>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.</p>
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.</p> <p>Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredshedskategorier 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.</p> <p>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>

Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder

Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulenten 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.

Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:

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)

Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

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.

Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center

I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulenten, om de undersøgte forhold samlet er:

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)

Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)

Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre

I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:

	<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	<p>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.</p> <p>Jf.” Indsatskatalog ”.</p>
Kvalitetsmål	<p>Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside:</p> <p>http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx</p>
Udviklingspotentiale	<p>Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning</p>

Tilsynsrapport for Stensvang Plejecenter.

De faste plejepladser

Kommunale tilsyn på plejecentre 2017. Vejle Kommune

