

KOMMUNALE TILSYN PÅ PLEJECENTER 2017

LINDEGÅRDEN PLEJECENTER

TILSYNSRAPPORT UDARBEJDET AF VELFÆRDSSTABEN

VED FAGLIG KONSULENT JANE DAMSGAARD JENSEN

RESULTATERNE ER FRA UANMELDT TILSYNSBESØG D. 14.12.2017

Indhold

Tilsynsrapport for uanmeldt tilsyn.....	3
Tilsynets konklusion	3
1. Hvad skal kommunale tilsyn undersøge	3
2. Hvad bliver undersøgt	4
3. Tilsynet på Lindegården	4
4. Beboernes bolig	4
Meget tilfredse beboere	4
5. Hjælpen til personlige opgaver	5
Mest meget tilfredse beboere	5
6. Hjælpen til praktiske opgaver	5
Mest meget tilfredse beboere	5
7. Træning i hverdagen	7
Mest tilfredse beboere.....	7
8. Beboernes samlede tilfredshed	8
9. Dialogmøde	8
Bilag: Begrebsafklaring.....	9

Tilsynsrapport for uannmeldt tilsyn

Lindegården Plejecenter har den 14. december 2017 et uannmeldt tilsynsbesøg af faglig konsulent Jane Damsgaard Jensen fra Velfærdsstaben i Vejle Kommune.

Tilsynets Konklusion

På grund af de samlede undersøgelser ved det uannmeldte tilsyn, er Tilsynets konklusioner ud fra beboernes oplevelser: Hjælpen overvejende meget tilfredsstillende.

Der er overvejende overensstemmelse med kvalitetsmålet om, at beboerne skal opleve, at måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves.

(Tilsynets konklusionskategorier kan ses i begrebsafklaring side 9.)

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

Udviklingspotentiale

- I samarbejde med de beboere, der måtte ønske dette, at udarbejde en let tilgængelig og let forståelig visuel kalenderoversigt med diverse aftaler og aktiviteter påført, med det formål, dels at hjælpe beboerne med at huske, hvad der allerede er sket/aftalt m.m. og ligeledes, hvad der skal foregå i nærmere fremtid. Dette kunne være med til at skabe bedre overblik og struktur og dermed måske give mere ro og tryk hos den enkelte beboer. - Eksempelvis også helt konkret i forhold til, hvornår vasketøjet kan forventes leveret m.m.

Dette tiltag vil ligeledes imødekomme især tre af Vejle Kommunes kvalitetsmål:

- En imødekommende, ligeværdig og åben dialog med et klart og forståeligt indhold.
- Størst mulig kontinuitet og helhed i den indsats, der leveres.
- Der er fokus på en positiv udvikling uanset funktionsevne, idet der fokuseres på ressourcer frem for begæring

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 kvalitetsstandard.¹ Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne. Beboerne udvælges tilfældigt, dog medvirker mindst 1 beboer fra hver afdeling. Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder.

Det er kun beboernes umiddelbart huskede oplevelser af konkret modtaget hjælp og beboernes generelle tilfredshed med hjælpen, som er undersøgt.

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

- At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkeltes ønsker om, hvordan livet leves

Tilsynskonsulenten har ved tilsynet i højere grad fokus på læring og udvikling end på fejlfinding. Dette er i overensstemmelse med udmelding fra Social- og integrationsministeriet.²

3. Tilsynet på Plejecenter Lindegården

Tilsynskonsulenten har besøgt alle 3 afdelinger på Lindegården Plejecenter. 4 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 2 kvinder og 2 mænd er medvirkende. Det har ikke været muligt at tale med en beboerrepræsentant på aflastning, idet de to beboere på tidspunktet for tilsynsbesøget havde brug for fuldstændig ro og hvile. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand. 2 af de 4 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 1 beboer vurderer at have et ”meget godt” helbred. 1 af de 4 medvirkende beboere vurderer sit helbred som værende både ”godt og dårligt”.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende assisterende leder. På dette dialogmøde har lederen haft mulighed for at bidrage med sine 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.

Meget tilfredse beboere

Alle 4 deltagende beboere er meget tilfredse med deres lejligheder. 2 af Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at: ”Lejligheden passer til mig”. - ”Jeg kan gå hjem til mig selv, når jeg ikke har lyst til fællesskabet mere, og jeg har plads til besøg af pårørende”.

En 3 beboer udtaler: ”Det er en fin lejlighed, synes jeg. Jeg er glad for både at have soveværelse og stue, og så har jeg også et meget stort badeværelse”.

Den 4. beboer udtaler. ”Jeg er meget tilfreds med det hele”.

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

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

Konklusion

Boligerne er ud fra beboernes udtrykte oplevelser meget tilfredsstillende. Denne konklusion er jævnfør tilsynets tilfredshedskategorier.

5. Hjælpen til personlige opgaver

Beboerne er spurgt til deres oplevelser af hjælpen til personlige opgaver. Konsulenten har eksempelvis spurgt, hvad beboeren får hjælp til, eller om beboeren får hjælp til at blive vasket, til at få et bad osv., og i forlængelse af det er der spurgt til beboerens oplevelse af denne hjælp.

Tilsynet har i 2017 særlig fokus på beboernes oplevelser af kvalitetsmålet: At måden hjælpen bliver givet på, er præget af forståelse for den enkelte beboers ønsker om, hvordan de lever livet. (Jævnfør Vejle Kommunes Kvalitetsstandard)

Mest meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 1 af de 4 deltagende beboere vurderer, at være generelt tilfreds, og 3 beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

Personalets gode hjælp og væremåde

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Lindegården ved eksempelvis at fortælle, at: ”Jeg er meget tilfreds med al hjælpen”.

En anden beboer udtaler, ”Jeg er meget tilfreds med hjælpen. I starten syntes jeg, at det var lidt svært at skulle have damer til at vaske mig. De har dog ved deres gode måde at gøre det på, hurtigt gjort det nemt for mig”.

Yderligere en beboer oplyser, at vedkommende får hjælp til bad ret tit, og udtaler direkte: ”Der har dog været en del udskiftning blandt personalet på grund af ferie m.m. på det sidste. Det gør mig utryk med vikarer, men det faste personale gør det godt.”

Den sidste beboer påpeger, at være meget godt tilfreds med den personlige hjælp ”Min kone har været med til at planlægge, hvordan hjælpen skulle være til mig”. – ”Personalet er meget flinke og venlige”.

Tilsynet vurderer de 4 beboerudtalelser som understøttelse af kvalitetsmålene om, at beboerne skal have hjælpen med fokus på beboernes ønsker for deres hverdag.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra Tilsynets tilfredshedskategorier overvejende meget tilfredsstillende.

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

6. Hjælpen til praktiske opgaver

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

Mest meget tilfredse beboere

4 af de 4 deltagende beboere er generelt overvejende meget tilfredse med hjælpen både til rengøring og til tøjvask samt med den mad og forplejning, de får på Lindegården.

Rengøring

Alle 4 beboere er generelt meget tilfredse med hjælpen til rengøring.

Beboerne siger om denne rengøringshjælp, at: ”Jeg kan ikke være bekendt at sige andet end, at den er meget god, for det er godt”

En anden beboer påpeger, at hende, der gør rent hos vedkommende, er meget sød”.

Yderligere en beboer udtaler: ”Det er ikke så tit, vi får gjort rent, men de gør det fint nok. Jeg kunne dog godt tænke mig, at der blev gjort rent noget oftere”.

Den sidste beboer udtaler, at vedkommende er meget godt tilfreds med rengøringen, men ikke at have noget indtryk af, hvor tit der bliver gjort rent.

Tøjkask

3 beboere er meget tilfredse, og 1 beboer er tilfreds med hjælpen til tøjkask.

Om hjælpen til tøjkask udtaler beboerne eksempelvis: ”Jeg får vasket tøj, når jeg har været i bad. Det er åbenbart systemet her. Der kan dog gå lang tid, inden jeg får mit tøj igen”.

En anden beboer udtaler: ”Jeg får vasket tøj her. Når maskinen er i gang, må man jo vente på sin tur”.

”Mit tøj bliver vasket, og det er jeg meget godt tilfreds med”, er endnu en svar.

Maden

3 af de 4 beboere er meget tilfredse med maden, de får serveret på Lindegården Plejecenter. En beboer er generelt tilfreds. Beboerne beskriver maden som værende god gammeldags mad.

En beboer fortæller tidligere selv at have lavet mad til sin kone og ham. En anden påpeger, at maden altid er frisk og at der aldrig bliver gemt noget til dagen efter. Heller ikke kartofler.

En udtaler direkte. ”Maden kunne ikke være bedre. Vi snakker sammen om, hvad vi kunne tænke os, og vi sulter bestemt ikke”.

”Maden er god, men jeg må ikke spise noget, der er fedt, siger min læge, idet jeg døjer med min mave og har ondt i den. Og maden her er generelt fed, og så bliver jeg sulten. - Personalet ved det godt, men de vil ikke lave andet mad til mig. Jeg vil dog sige, at maden er meget god for dem, der kan tåle den”.

I det efterfølgende dialogmøde med den assisterende leder, videregives den pågældende beboeres udtalelser om ikke at kunne tåle meget af maden, og at der ikke bliver lavet andet mad til vedkommende.

Lederen understreger, at der bliver taget højde for mange forskellige diætmæssige behov i dagligdagen på Lindegården. Lederen kan derfor ikke forestille sig andet, end at den pågældende beboer også vil få tilbudt mad, som vedkommende kan tåle. – Er sovsen f.eks. for fed, kan den jo blot springes over til fordel for noget mere grønt, udtales det videre.

Lederen påpeger ligeledes, at det generelt er vigtigt, at maden er meget nærende for at sikre, at beboerens vægt bibeholdes, og at beboerne ikke taber sig, hvilket er en vigtig forudsætning for beboeres generelle trivsel i dagligdagen.

Lederen oplyser endvidere, at der afholdes tavlemøde hver uge, hvor samtlige beboere og deres trivsel gennemgås. Hver 14. dag deltager en diætist ligeledes i disse tavlemøder.

Lederen vil dog, som Tilsynet forstår det, følge nærmere op på den konkrete udtalelse, hvilket ligeledes anbefales af Tilsynet.

Konklusion

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

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

3 beboere er tilfredse og 1 beboer ved det ikke, idet vedkommende ikke har lyst til at træne mere overhovedet.

En beboer oplyser, at der kommer en fysioterapeut en gang ugentligt og går en tur med vedkommende. Vedkommende kunne godt tænke sig flere gåture om ugen. ” Men så går jeg i stedet over og besøger nogle af mine venner her og får et spil kort”. – ” Jeg spiller også kort med min kone, når hun er på besøg her”.

” Jeg har ikke lyst til fysisk træning m.m. mere. Jeg er 88 år og vil bare slappe af resten af mit liv ”, udtaler en anden beboer.

” Jeg går ture, når vejret er godt. Jeg ville gerne deltage i noget gymnastik eller lignende, men jeg har ikke fået nogle aktiviteter tilbudt overhovedet”, oplyser en beboer.

” Vi kører på ture med personalet nogle gange. Vi går også ture med personalet. Min kone går også tur med mig ind imellem”.

På det efterfølgende dialogmøde med lederen, følger Tilsynet op på den pågældende borgers ønske om gymnastik og udtalelsen om, at vedkommende ikke har fået nogle aktiviteter tilbudt.

Lederen oplyser, at der ikke er et helt fast planlagt aktivitetsprogram i dagligdagen, idet aktivitetstilbuddene generelt afhænger af den enkelte beboers dagsform m.m.

Der er imidlertid ansat en 30 timers pædagog, som laver alle mulige forskellige spændende aktiviteter, som samtlige beboere på Lindegården kan deltage i efter lystprincippet. Der er altid stor deltagelse i disse aktivitetstilbud, udtaler lederen.

Lederen er også bekendt med den pågældende borgers henholdsvis deltagelse og fravalg af tilbudte aktiviteter - samt nogle af årsagerne dertil.

Konklusion

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

Udviklingspotentiale

Både i forhold til ovennævnte punkt men også helt generelt, vurderer Tilsynet, at der med fordel, i samarbejde med de beboere, der måtte ønske dette, fremadrettet kunne udarbejdes en let tilgængelig og let forståelig visuel kalenderoversigt

med diverse aftaler og aktiviteter påført, med det formål, dels at hjælpe beboerne med at huske, hvad der allerede er sket/aftalt m.m. og ligeledes, hvad der skal foregå i nærmere fremtid. Dette kunne være med til at skabe bedre overblik og struktur og dermed måske mere ro og tryghed hos den enkelte beboer. - Eksempelvis også helt konkret i forhold til, hvornår vasketøjet kan forventes leveret m.m.

8. Beboernes samlede tilfredshed

Beboerne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvor tilfredse de samlet set er med at bo på Lindegården Plejecenter. Alle 4 beboere er tilfredse. 2 af de 4 beboere er endog meget tilfredse.

Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Lindegården

”Jeg er meget tilfreds med at bo her”.

”Jeg kan ikke være bekendt at sige andet end, at det er et godt sted. jeg er tilfreds med tilbuddet”.

”Jeg er ked af at skulle være her, men min datter og svigersøn syntes det var det bedste for mig. Jeg ville jo bare meget hellere kunne klare mig helt selv. Personalet er dog flinke her, og jeg er tilfreds med tilbuddet”.

”Jeg er meget tilfreds med at bo her. Jeg holder især meget af køre- og gåturene”.

Konklusion

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på Lindegården Plejecenter.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager assisterende leder på Lindegården Plejecenter samt tilsynskonsulent. Lederens kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Bilag: Begrebsafklaring

I forbindelse med de kommunale tilsyn på Plejecentre i Vejle Kommune 2014 - 2017, er der samlet en begrebsafklaring for begreber, der forekommer i tilsynsrapporterne.

Begreb	Definition/forklaring
Anbefaling	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. anbefalinger, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning. Tilsynet bliver orienteret om centerets handleplan
Beboer	En beboer er en dansk statsborger, som ud fra en helhedsvurdering er visiteret til en plejebolig i Vejle Kommune ud fra 1 eller flere af nedenstående kriterier: Behov for omfattende hjælp og pleje Svært eller umuligt at yde den nødvendige hjælp i den bolig, som beboeren boede i før flytning til plejecenter Ude af stand til at strukturere hverdagen Vanskeligt ved eller er ude af stand til at tage initiativ til at spise og drikke Kan ikke tilkalde hjælp Har behov for beskyttelse mod sig selv eller andre Har et særligt behov for at forebygge social isolation Har et særligt behov for psykisk tryghed Jf. "Indsatskatalog, Kvalitetsstandarder".
Hjælp og pleje	"Hjælp og pleje" er en pjece som oplyser om Vejle Kommunes serviceniveau. Denne pjece udgør den borger rettede del af Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune. Den kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Indsatskatalog	"Indsatskatalog" er en del af Kvalitetsstandarden for Vejle kommune. Indsatskataloget indeholder forskellige kvalitetsstandarder for forskellige områder, eksempelvis er der en kvalitetsstandard for basisindsats i plejebolig, for personlige opgaver, for hjælp til rengøring mm. Hver kvalitetsstandard indeholder: Indsatsens lovgrundlag, hvilket behov indsatsen dækker, formålet med indsatsen, hvilke aktiviteter der indgår i aktiviteten, kriterier for hvem der kan modtage indsatsen, kompetencekrav til udfører, kvalitetsmål og hvordan der følges op på målene. Indsatskataloget kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Kvalitetsstandarden i Vejle Kommune	Kvalitetsstandarden for Vejle Kommune står beskrevet i "Indsatskatalog". Dette indsatskatalog indeholder beskrivelse af politisk fastlagt serviceniveau for hjælp efter Serviceloven. Indsatskatalog kan ses på Vejle Kommunes hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Overensstemmelse med kvalitetsstandarden	Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet. Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder. Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige: Overensstemmelse med kvalitetsstandarden Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandarden Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandarden Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandarden
Personlige opgaver	Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: "Hjælp og pleje" og "Indsatskatalog"
Praktiske opgaver	Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog"
Påbud	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. påbud, som personalet skal følge op på inden for en kort tidsfrist. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning samt for at give tilbagemelding til tilsynet om, hvordan de har efterfulgt påbuddet.

Tilfredshed	<p>I tilsyn 2014-2017 spørges der til borgerens oplevede tilfredshed med hjælpen. Tilfredshed bliver primært vurderet i forhold til politisk fastlagt serviceniveau i Kvalitetsstandarden og aftalt plan for hjælp. Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredsheds kategorier opstillet.</p> <p>Tilsynets overordnede succeskriterie er, at alle deltagende beboere generelt er tilfredse med den undersøgte hjælp og med det borgeroplevede kvalitetsmål. I parentes står tilsynets definitioner på graderne af tilfredshed. Det pointeres, at en beboer godt kan være generelt tilfreds med hjælpen og alligevel have enkelt oplevelser, som beboeren ikke er tilfreds med.</p> <p>Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger</p> <p>Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne:</p> <p>Modtager ikke denne hjælp</p> <p>Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen)</p> <p>Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen)</p> <p>Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen)</p> <p>Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen)</p> <p>Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen)</p> <p>Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet)</p> <p>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</p> <p>Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandard og sekundært i forhold til dokumenteret god plejepsikis samt Rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012.</p> <p>Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen, de øvrige beboere er tilfredse)</p> <p>Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Tilsynskonsulentens vurderinger af beboernes tilfredshed gøres mere gyldige (valideres) ved personalets og centerledernes 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)</p> <p>Tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle men mere end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Tilfredshed i det samlede årsresultat for alle centre</p> <p>I årsrapport vurderer tilsynskonsulent på baggrund af de enkelte centres samlede konklusion, om de</p>
-------------	--

	<p>undersøgte forhold samlet for alle tilsynsbesøgte centre er:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Den samlede konklusion er for de fleste centre er meget tilfredsstillende og de øvrige er tilfredsstillende)</p> <p>Tilfredsstillende (Den samlede konklusion for alle centre er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men de fleste centres overordnede konklusion er tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end halvdelen af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af medvirkende centre har tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende som samlet konklusion)</p>
Træning	I tilsynsundersøgelser 2014-2017 menes der den del af træningen, som indgår i basisindsats i plejeboliger. Det kan omfatte vedligeholdende aktivitet og træning. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. " Indsatskatalog ".
Kvalitetsmål	Vejle Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside: http://www.vejle.dk/Borger/Aeldre-og-pension/Personlig-og-praktisk-hjaelp.aspx
Udviklingspotentiale	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. udviklingspotentialer, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning

Tilsynsrapport for Lindegården Plejecenter
Kommunale tilsyn på plejecentre 2017