

Tilsynsrapport - endelige

Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

Solgaven

Den 17. december 2018

Indhold

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

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 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 8.

På grund af beboernes oplevelse af overvejende stor tilfredshed er der ingen udviklingspotentiale at bemærke.

Hvad skal kommunale tilsyn undersøge

Kommunen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver udføres. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på. (Retssikkerhedsloven § 16) Det kommunale tilsyn skal ifølge Serviceloven undersøge, om beboerne får hjælpen i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard. Det vedrører hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt til træning. Jævnfør Serviceloven §§ 151, 83 og 86. Seniorudvalget har i februar 2014 godkendt nuværende tilsynskoncept. Tilsynskonceptet beskriver tilsynsmetode, tilsynets indhold og proces og gælder for perioden 2014 - 2017. Tilsynskonceptet er administrativt forlænget i 2018.

Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2018 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard.¹ Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne. Beboerne udvælges tilfældigt, dog medvirker mindst 1 beboer fra hver afdeling. Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes dialogmøder. Det er kun beboernes umiddelbart huskede oplevelser af konkret modtaget hjælp og beboernes generelle tilfredshed med hjælpen, som er undersøgt. Undersøgelsesområderne er hjælpen til personlige og praktiske opgaver samt hjælp til træning i hverdagen.

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

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

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

¹ 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.

Tilsynet på Solgaven

Tilsynet har besøgt en beboer på hver af Solgavens 6 huse. 6 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 3 mænd er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

3 af de 6 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som "meget godt", 3 beboere vurderer sit helbred som værende "godt".³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende leder og en sygeplejerske. 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 meget tilfredse beboere

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

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

Beboerne fortæller, at de synes dette, fordi:

"Der er rent og lyst"

"Man har det hele"

"Jeg er så glad for det hele"

"Dejligt med 2 værelser. Jeg er glad for at der er højtalere i boligen"

"Det er bare så dejligt her"

"Jeg har ikke noget dårligt at sige udover lyden".

Konklusion

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

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

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 tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. 4 af de 6 beboere vurderer at være meget tilfredse, 1 beboer vurderer at være tilfreds og 1 beboer ved ikke da beboeren ikke modtog hjælp til personlige opgaver.

Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Solgaven ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: "Det er fint", "De er forskellige, de er gode til det", "Det er fint, man skal vænne sig til det, jeg har altid klaret mig selv".

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

"Der er aldrig nogen der er sure, og de er ualmindeligt hjælpsomme"

"De er effektive, der er ikke noget vrøvl"

"De er så søde, de finder tøj frem der passer, når jeg skal ud"

"De er så søde heroppe"

"Alt det jeg spørger om, får jeg hjælp til"

Kan noget være anderledes

Tilsynet har spurgt de meget 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 tilfreds kommenterede "De er for få, der er for meget at lave, og det kniber med at få personale".

Konklusion

De fleste deltagende beboere giver udtryk for at være meget tilfredse, 1 er tilfreds og en enkelt får ikke hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredshedskategorier meget tilfredsstillende. Beboerne oplever, at den måde de får hjælpen på er efter deres ønsker. Beboernes oplevelser er dermed 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 meget tilfredse beboere

4 af de 6 deltagende beboere er meget tilfredse, 1 er tilfreds og 1 er både tilfreds og utilfreds med hjælpen til rengøring og tøjvask samt med maden.

Tøjvask og rengøring

Om hjælpen til rengøring og tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den: "udmærket", "godt"

Beboerne bemærker til måden rengøringen og tøjvask varetages:

"Håndvask og toilet holdes pænt"

"Altid rent tøj"

"Alt er fint"

"Personalet siger til hvis der er pletter"

"Der er næsten ikke tid til det"

"Nogen gange mangler jeg strømper- det må godt komme tilbage lidt hurtigere"

Maden

4 af de 6 deltagere er meget tilfredse med maden de får serveret, 1 beboer er tilfreds og 1 beboer er både tilfreds og utilfreds. Beboerne beskriver maden som meget almindelig gammeldags mad.

Om maden siger beboerne:

"Den er UG",

"Altid veltillavet, og smager godt",

"Vi får alt for meget at spise, det smager så hammer godt",

"Den er god, og man kan ønske til sin fødselsdag"

"Den er god, jævn almindelig mad",

"Den er fin nok, men ikke altid lige godt. I dag skal vi have græskarsuppe, men jeg kan da godt spise det",

"I perioder godt, i perioder dårligt - meget svingende. Der er ingen smag ved maden, det er kogt uden salt"

Tilsynet bemærker, at alle beboerne, som tilsynet talte med, har en kopi af menuplanen, ligesom den bliver læst op i højtaler på stuen hver formiddag.

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.

Meget tilfredse beboere

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

Gymnastik og træning

Beboerne fortæller om at gå til træning:

"Jeg går lange ture med mit gangstativ"

"Jeg går med i motionsrum og træner i maskiner 3 dage om ugen."

"Jeg er med til stolegymnastik og så træner jeg selv"

"Jeg sidder i kørestol og kan stå op en smule, men jeg er med til stolegymnastik"

"Vi har et fysio lokale, hvor jeg cykler en halv times tid. Jeg er med til Krop og bevægelse og Stolegymnastik"

"Det jeg selv foretager mig i motionsrummet hver dag, jeg får ikke hjælp. Jeg går selv en tur ud"

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, kryds og tværs, gudstjeneste, højtlesning. Tilsynet bemærker, at der er en oversigt over dagens/månedens aktiviteter på Solgaven på en stor interaktiv skærm på gangen. Her kan beboerne vælge at få læst dagens program op, ligesom der hver formiddag bliver orienteret i lejlighederne omkring dato, vejrudsigt, menu og aktiviteter etc.

Om at spise sammen

Beboerne fortæller, at de fleste spiser morgenmad hjemme og mødes til øvrige måltiderne i løbet af dagen i spisestuen.

Beboerne udtaler: "Man snakker godt med alle her" "Jeg vil gerne spise med de andre".

Konklusion

Tilsynet vurderer, at medvirkende beboere er meget 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 Solgaven.

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

”Jeg kan godt lide at gå ture ned til fårene”

”Man hører så mange klager om plejehjem, men jeg opfordrer til, at man skønner på det man får her”

”Jeg er så glad for at være her”

”Har ikke noget at klage over”

”Jeg har været glad fra dag 1”

”Jeg har ikke noget dårligt at sige - udover lyden. Der er en dårlig akustik i hele huset - undtagen i pejsestuen. Jeg kan høre at nogen siger noget, men ikke hvad de siger. Jeg har klaget over det”

Den beboer som er både tilfreds og utilfreds med at bo på Solgaven begrundet det med, at der er en dårlig lyd kvalitet på Solgaven undtagen i pejsestuen. Lederen oplyste under det efterfølgende dialogmøde, at der arbejdes med problemstillingen. Der er allerede opsat lydabsorberende plader i loftet mange steder. Viceværten har hjulpet beboeren med at indhente et tilbud fra en håndværker på det samme til beboerens bolig, og ligeledes allerede hjulpet med at hænge et tæppe op under loftet.

Konklusion

Beboerne er overvejende tilfredse med at bo på Solgaven.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager lederen fra Solgaven og en sygeplejerske samt tilsynskonsulenterne. Lederens og sygeplejerskens kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst

Tilsynet blev foretaget den 17. december 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 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 kvalitetsstandard	Tilsynskonsulent konkluderer og vurderer, om tilsynenes samlede resultater er i overensstemmelse med Vejle Kommunes politiske fastlagte kvalitetsstandard for Seniorområdet. Tilsynskonsulentens vurdering kvalificeres ved lederens og personalets medtolkninger på de fælles dialogmøder. Det enkelte tilsyns konklusion bliver en af følgende fire mulige: Overensstemmelse med kvalitetsstandard Overvejende overensstemmelse med kvalitetsstandard Delvis overensstemmelse med kvalitetsstandard Ikke overensstemmelse med kvalitetsstandard
Personlige opgaver	Personlige opgaver er pleje, omsorg, strukturering af hverdag, indtagelse af mad, toiletbesøg, forflytninger. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf. "Kommunernes Landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog "
Politisk fastlagt serviceniveau for Seniorområdet	Det politiske fastlagte serviceniveau for Seniorområdet er beskrevet i Kvalitetsstandarden, som omfatter: "Hjælp og pleje" og "Indsatskatalog "
Praktiske opgaver	Praktiske opgaver omfatter tøjvask og rengøring. Se nærmere i Indsatskatalog. Jf." Kommunernes landsforenings fælles sprog 2" og "Indsatskatalog "
Påbud	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. påbud, som personalet skal følge op på inden for en kort tidsfrist. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning samt for at give tilbagemelding til tilsynet om, hvordan de har efterfulgt påbuddet.
Tilfredshed	I tilsyn 2014-2017 spørges der til borgerens oplevede tilfredshed med hjælpen. Tilfredshed bliver primært vurderet i forhold til politisk fastlagt serviceniveau i Kvalitetsstandarden og aftalt plan for hjælp. Ud fra tilsynets succeskriterier, er nedenstående tilfredsheds kategorier opstillet. Tilsynets overordnede succeskriterie er, at alle deltagende beboere generelt er tilfredse med den undersøgte hjælp og med det borgeroplevede kvalitetsmål. I parentes står tilsynets definitioner på graderne af tilfredshed. Det pointeres, at en beboer godt kan være generelt tilfreds med hjælpen og alligevel have enkelt oplevelser, som beboeren ikke er tilfreds med. Vurdering af tilfredshed ved den enkelte borger Graden af borgerens tilfredshed vurderes af tilsynskonsulent ud fra dialogen med deltagende beboere. Tilfredshedsgrad har 7 svarmuligheder i tilsynsundersøgelserne: Modtager ikke denne hjælp Meget tilfreds (Borgeren er generelt meget tilfreds med hjælpen) Tilfreds (Beboeren er generelt tilfreds med hjælpen) Både tilfreds og utilfreds (Beboeren er generelt både tilfreds og utilfreds med hjælpen) Utilfreds (Beboeren er generelt utilfreds med hjælpen) Meget utilfreds (Beboeren er generelt meget utilfreds med hjælpen) Ved ikke (Beboeren er ikke i stand til at svare på spørgsmålet)

	<p>Tilfredshed i konklusioner på de enkelte undersøgte områder</p> <p>Ved tilsynsbesøgenes afsluttende dialogmøder udfører tilsynskonsulent sammen med centerleder og personale fælles vurderinger af tilfredshed for hvert af tilsynets 6 undersøgelsesområder. Disse konklusioner vurderes primært i forhold til kvalitetsstandard og sekundært i forhold til dokumenteret god plejepraksis samt Rapporten fra Social- og integrationsministeriet: Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem, udgivet af kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse 2012. Tilfredshedsgraden har 6 svarmuligheder:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen, de øvrige beboere er tilfredse) Tilfredsstillende (Alle deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Overvejende tilfredsstillende (Ikke alle, men mere end 50 % af de deltagende beboere udtrykker at være generelt tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Delvis tilfredsstillende (Mindre end 50 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Ikke tilfredsstillende (Mindre end 30 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Meget utilfredsstillende (Mindre end 20 % af deltagende beboere udtrykker, at de generelt er tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen)</p> <p>Tilsynskonsulentens vurderinger af beboernes tilfredshed gøres mere gyldige (valideres) ved personalets og centerledernes medtolknninger og medvirken i vurderingerne af tilsynsresultaterne. Vurderingen af tilfredshed bliver yderligere gyldiggjort (valideret) på en pragmatisk måde, når personale og leder formulerer handleplaner ud fra tilsynenes resultater.</p> <p>Tilfredshed i den samlede konklusion for tilsyn på det enkelte center</p> <p>I tilsynsrapporten til de enkelte centre konkluderer og vurderer tilsynskonsulent, om de undersøgte forhold samlet er:</p> <p>Meget tilfredsstillende (Mere end 50 % af deltagende beboere er meget tilfredse, de øvrige er tilfredse)</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 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	Veje Kommunes politisk besluttede kvalitetsmål for Seniorområdet kan læses i Indsatskataloget, som kan ses på kommunens hjemmeside: http://www.veje.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