

Tilsynsrapport - endelige

Uanmeldt servicetilsyn i Vejle kommune

Meta Marie Hjemmet

Den 22. oktober 2018

Indhold

Tilsynets Konklusion.....	2
Hvad skal kommunale tilsyn undersøge.....	2
Hvad bliver undersøgt.....	2
Tilsynet på Meta Marie Hjemmet	3
Beboernes bolig.....	3
Meget tilfredse beboere.....	3
Hjælpen til personlige opgaver	4
Meget tilfredse beboere.....	4
Hjælpen til praktiske opgaver.....	5
Meget tilfredse beboere.....	5
Træning i hverdagen.....	6
Overvejende 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 meget 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.

Trods overvejende stor tilfredshed, har en beboeroplevelse medført nedenstående udviklingspotentialer.

Udviklingspotentialer

Med afsæt i en konkret udtalelse, hvordan kan beboeren opleve, at medarbejderne hjælper med en forståelse for beboerens ønsker for hverdagen.

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

Hvad skal kommunale tilsyn undersøge

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

Hvad bliver undersøgt

I 2014 til 2018 bliver de kommunale tilsyn udført ved en undersøgelse af beboernes oplevelser af hjælpen inden for rammen af Vejle Kommunes kvalitetsstandard.¹ Undersøgelsesmetoden er interview af beboerne. Beboerne udvælges tilfældigt, dog medvirker mindst 1 beboer fra hver afdeling. Resultaterne af tilsynsundersøgelserne kvalificeres ved dialog med plejecentrenes personale på tilsynsbesøgenes 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.

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

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

Tilsynet på Meta Marie Hjemmet

Tilsynskonsulenten har besøgt to afdelinger fordelt på fire gange på Meta Marie Hjemmet. 4 tilfældigt udvalgte beboere er blevet interviewet under tilsynsbesøget, 3 kvinder og 1 mand er medvirkende. Beboerne er interviewet ud fra de samme temaer, dog er formuleringerne blevet tilpasset efter den enkelte beboers tilstand.

1 af de 4 medvirkende beboere vurderer på interviewtidspunktet sit eget helbred som ”godt”. 3 beboere vurderer at have et ”både godt og dårligt” helbred.³

De foreløbige resultater fra interviewene er gennemgået på tilsynsbesøgets afsluttende dialogmøde med tilstedeværende afdelingsledere og forstander. 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.

Meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med deres bolig. Alle 4 deltagende beboere er endda meget tilfredse med deres lejligheder. Beboerne siger f.eks. om deres lejligheder, at ”Jeg er så glad for at bo her”, ”Den er god som den er”, ”Det er en dejlig bolig, skøn”, ”Den er ny, kun 5 år gammel”.

Alle beboere fortæller, at lejligheden er god, fordi:

”Soveværelset er ikke separat, men den er så fin alligevel”

”Der er god plads”

”Jeg nyder at der er ryddet op”

”Lejligheden er godt indrettet”

”Jeg mangler godt nok alle mine møbler, men her er så dejligt med en god udsigt”.

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 tilfredsheds kategorier.

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- 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)

Meget tilfredse beboere

Alle deltagende beboere er generelt tilfredse med hjælpen til personlige opgaver. Alle 4 deltagende beboere vurderer at være meget tilfredse med denne hjælp.

Måden hjælpen bliver givet på

De medvirkende beboere fortæller om deres tilfredshed med hjælpen på Meta Marie Hjemmet ved eksempelvis at fortælle, at hjælpen er: "jeg kan kun være tilfreds", "rigtig god" og "fin".

Personalets gode væremåde betyder meget. Beboerne begrundes deres tilfredshed med:

"Der er ikke den ting, de ikke gør"

"Altså hvis i vidste hvor søde de er"

"Der er en, der fortæller mig, hvad jeg skal gøre nu"

"Der er ingen spørgsmål, der er dumme"

"Jeg får bad hver anden dag og får hjælp til støttestrømper".

Kan noget være anderledes

Tilsynskonsulenten har spurgt de meget tilfredse beboere, om der nogle gange er noget ved hjælpen, som kunne være anderledes. De 4 medvirkende beboere, kan ikke komme i tanker om, at noget ved hjælpen kunne være anderledes. "Der er ikke noget der kunne være bedre" ", "Nej, jeg skal bare sætte mig hen i døren, så er de her hele tiden", "Der er altid en i nærheden".

Konklusion

De deltagende beboere, giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til personlige opgaver. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier 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.

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 plejehjemmet.

Meget tilfredse beboere

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

Rengøring og tøjvask

Alle 4 beboere er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask. Om hjælpen til tøjvask siger beboerne eksempelvis, at den:

”den er i hvert fald god”,

”Uha - tøjvasken er så fin”,

”Jeg støver selv, og de er så hjælpsomme”,

”Der er ikke noget at komme efter”.

Maden

3 beboere er generelt meget tilfredse med maden, de får serveret, 1 beboer er tilfreds. Om maden siger beboerne:

”Det smager godt”,

”Mit tøj er ikke tilfreds, det strammer nemlig lidt”,

”Den er fin, dét er den”.

Den ene beboer, som er tilfreds med maden, roser den, men kan ikke forstå, at aftensmaden ikke bliver serveret præcis klokken seks, som de har sagt. ”Vi sidder altid og venter et kvarters tid”. Lederen kender godt til ønsket, men henviser til, at det er den varme mad, der serveres om aftenen, og de fleste beboere nyder at sidde i opholdsrummet og nyde lugten af mad og at snakke med de andre.

Udviklingspotentiale:

Med afsæt i en konkret udtalelse, hvordan kan beboeren opleve, at medarbejderne hjælper med en forståelse for beboerens ønsker for hverdagen.

Konklusion

De deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og maden. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier meget tilfredsstillende.

Træning i hverdagen

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

Overvejende tilfredse beboere

3 beboere er meget tilfredse og 1 beboer er både tilfredse og ikke tilfreds med hjælpen til træning og til at vedligeholde deres funktioner i hverdagen.

Gymnastik og træning

Beboerne fortæller om at gå til træning og vedligeholde deres færdigheder i hverdagen:

”Jeg går til stole gymnastik”,

”Jeg cykler på motionscyklen henne på gangen”,

”Jeg prøver at holde benene i gang”,

”De tager mig med ud at gå med min rollator”,

”Personalet hjælper mig op på romaskinen”,

”Jeg skal helst gå 1000 skrift hver dag”.

Tilsynskonsulenten bemærker under tilsynet, at en medarbejder er på vej ud at gå tur med to beboere med rollator.

Den ene beboer, som vurderer hjælpen til træning som både tilfreds og ikke tilfreds, vil meget gerne træne, men synes ikke, at der er så meget hjælp til at komme af og på maskinerne, som tidligere. Både beboeren og lederen fortalte, at beboeren samme dag havde roet flere kilometer og cyklet 12 kilometer. Begge oplyste, at beboeren ved indflytningen sad i kørestol, og nu kunne gå ved rollator, efter at have været meget ihærdig med træning. Lederen oplyste, at der er en fysioterapeut har været ansat 32 timer igennem flere år, som hver dag hjælper beboeren i træningssalen. På dialogmødet fortæller lederen, at denne borger har en forringelse af de kognitive evner og derfor kan have svært ved at huske længere tilbage i tiden. Der vil derfor ikke være nævnt et udviklingspotentiale hertil.

Fælles arrangementer

Alle deltagende beboer fortæller om, at de har mange tilbud om fælles arrangementer, som de kan være med til. Der nævnes eksempelvis fredagsbar, bankospil, cykelture, ture med bussen og andagt. En beboer oplyste, at hun var begyndt at strikke rigtig meget.

Om fælles arrangementer udtaler beboerne:

”Vi var i går i Løveparken, det var en god tur”

”De spørger altid om jeg vil med, men jeg vil helst tulle lidt rundt herhjemme”.

Tilsynskonsulenten bemærker, at der i beboernes lejlighed ligger en Aktivitetskalender for hele måneden, som viser at der også er arrangeret stolegymnastik og spil, musik og bevægelse, højtlesning mm.

Konklusion

3 deltagende beboere giver udtryk for stor generel tilfredshed og 1 deltagende beboer er både tilfreds og ikke tilfreds med træningen i hverdagen. Konklusionen er derfor ud fra tilsynets tilfredsheds kategorier overvejende tilfredsstillende.

Beboernes samlede tilfredshed

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

Alle 4 beboere er meget tilfredse. Beboernes sammenfattende vurdering af, hvordan det er at bo på Meta Marie Hjemmet;

”Jeg kunne ikke tænke mig andre steder”

”Jamen de er så søde”

”Det er godt her ”

”Godt tilfreds”

Konklusion

Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på Meta Marie Hjemmet.

Dialogmøde

Tilsynsbesøget slutter med et dialogmøde. I mødet deltager lederen fra Meta Marie Hjemmet samt tilsynskonsulenterne. Lederens kommentarer fra dialogmødet er skrevet ind i ovenstående tekst.

Tilsynet blev foretaget den 22. oktober 2018 af konsulent Hanne Juhl Pedersen og konsulent Hanne Rasmussen.

Bilag: Begrebsafklaring

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

Begreb	Definition/forklaring
Anbefaling	Efter hvert tilsynsbesøg beskriver tilsynet evt. anbefalinger, som personalet skal følge op på. Centerlederen er ansvarlig for denne opfølgning. Tilsynet bliver orienteret om centerets handleplan
Beboer	En beboer er en dansk statsborger, som ud fra en helhedsvurdering er visiteret til en plejebolig i Vejle Kommune ud fra 1 eller flere af nedenstående kriterier: Behov for omfattende hjælp og pleje Svært eller umuligt at yde den nødvendige hjælp i den bolig, som beboeren boede i før flytning til plejecenter Ude af stand til at strukturere hverdagen Vanskeligt ved eller er ude af stand til at tage initiativ til at spise og drikke Kan ikke tilkalde hjælp Har behov for beskyttelse mod sig selv eller andre Har et særligt behov for at forebygge social isolation Har et særligt behov for psykisk 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