

# ÅRSRAPPORT 2019

## BALLERUP KOMMUNE

Tilsyn med plejecentre, leverandører af hjemmepleje, Aktivitet og Aflastning, samt Ambulant Træning



  
**evidentia**

## INDHOLD

1.	INDLEDNING .....	2
2.	SAMLET VURDERING .....	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	2
4.	PLEJECENTRE OG KORTTIDSPLADSER .....	4
4.1	Målgruppe, metoder og tilgang.....	4
4.2	Dokumentation.....	5
4.3	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	6
4.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	6
4.5	Aktiviteter.....	7
4.6	Mad og måltider .....	8
4.7	Organisation og ledelse .....	9
4.8	Fysiske rammer og miljø.....	9
5.	KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE .....	10
5.1	Målgruppe, metoder og tilgang.....	10
5.2	Dokumentation.....	11
5.3	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	11
5.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	12
5.5	Madservice .....	13
5.6	Organisation og ledelse .....	14
6.	AMBULANT TRÆNING .....	14
7.	AKTIVITET OG AFLASTNING .....	16
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	18
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	24
	BILAG III. VURDERINGSSKALA.....	25

## 1. INDLEDNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia i 2019 foretaget uanmeldte tilsyn med følgende tilbud:

- Syv plejecentre og korttidspladserne på Lindehaven
- Ballerup Hjemmepleje og to private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand
- Ambulant Træning
- Aktivitet og Træning

Formålet med denne årsrapport er at sammenfatte resultaterne af de førte tilsyn for dermed at bidrage til den samlede vurdering af kvaliteten af de serviceydelser, som leveres på området. På baggrund af sammenfatningen er det muligt at udpege overordnede udviklingsmuligheder og -behov.

I de vedlagte bilag findes dels en oversigt over samtlige anbefalinger til fokusområder og udviklingspunkter, som er givet i tilsynsrapporterne (bilag I), samt en oversigt over datagrundlaget for tilsynene (bilag II).

Vurderingerne er baseret på en analyse af det indsamlede datamateriale. Som består af:

- Interviews med leder, medarbejdere, borgere og pårørende
- Observationer af fysiske rammer og interaktion mellem medarbejdere og borgere
- Gennemgang af eksempler på dokumentation og andet skriftligt materiale

Hvert tema er blevet belyst ud fra flere datakilder.

## 2. SAMLET VURDERING

Det er Evidentias vurdering, at tilbuddene i Ballerup Kommune overordnet set er velfungerende og leverer serviceydelser af god kvalitet til borgerne i kommunen. Dette gælder både for de kommunale og de private tilbud på området.

Det gælder for alle tilbud, at borgerne og deres pårørende udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Det er tryghedsskabende for både borgere og pårørende, at borgerne kan få den hjælp, som de har behov for.

Medarbejdere og ledere kan relevant og med engagement redegøre for de indsatser, de leverer. Samtidigt kan de på et tilfredsstillende fagligt niveau reflektere over deres handlinger.

## 3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Ser man på tværs af tilsynene og de anbefalinger, som de har givet anledning til, er der tre områder, som springer i øjnene (se bilag I for samtlige anbefalinger). Der er lighedspunkter mellem disse anbefalinger, som gør det relevant at knytte nogle overordnede kommentarer til dem.

Det mest fremtrædende område handler om **kvaliteten af dokumentationen**. Med en enkelt undtagelse er der givet anbefalinger til alle tilbud om dette. Udfordringerne, som ligger til grund for anbefalingerne, varierer i nogen grad.

Helt grundlæggende er det vores vurdering, at problemerne med dokumentationen ikke afspejler en mangelfuld pleje og omsorg, men at det udelukkende er dokumentationen i sig selv, som er mangelfuld. Den utilstrækkelige eller mangelfulde dokumentation risikerer dog at spænde ben for tilstrækkelig forebyggelse og tidlige opsporing, ligesom der kan være en risiko for, at vikarer og nye medarbejdere ikke bliver gjort opmærksomme på relevante handlinger, observationer mm. Og endelig kan usikker dokumentationspraksis betyde et forøget tidsforbrug, fordi medarbejderne bliver usikre på, hvor de skal dokumentere hvad.

Samtidigt vil vi fremhæve, at nogle tilbud er særdeles dygtige til at dokumentere. Det gælder fx Lunde Haven. Andre steder kan være dygtige til nogle dele af dokumentationen, fx døgnrytmeplaner, og have udfordringer på andre dele. Det kan sandsynligvis skyldes, at der har været særligt fokus på udvalgte områder.

Mange af de udfordringer, som findes med dokumentationen, skal ses i sammenhæng med, at implementeringen af Fælles sprog III stadig er i gang.

Det handler på den ene side om, at det både er tidskrævende og mentalt krævende at lære nye systemer og tænkemåder i en travl hverdag. Der er således behov for fortsat at understøtte medarbejderne i at forstå, hvordan de forskellige dele i Fælles Sprog III hænger sammen og hvor man skal dokumentere hvad.

På den anden side har tilsynene vist, at der i nogen grad også er usikkerhed og forskellig praksis, hvad angår ansvaret for at ændre/redigere/oprette i systemet. Noget ligger hos visitationen, andet hos leverandøren. Det kan pege på et behov for at evaluere hvilken ansvarsfordeling og praksis, som er mest hensigtsmæssig.

Et andet område, som giver anledning til et par kommentarer, handler om **respektfuld kommunikation** om og med beboere og pårørende. I fire tilfælde har tilsynet vurderet, at medarbejdere ikke har udtrykt sig med fornøden respekt for beboere eller deres pårørende.

I alle fire tilfælde har der været tale om konkrete observationer fra få eller enkeltstående medarbejdere. Datagrundlaget er ikke tilstrækkeligt til at vurdere, om det handler om manglende omtanke hos en enkelt medarbejder eller om det er et mere udbredt fænomen på det konkrete tilbud. Det er ikke Evidentias indtryk, at der er tale om en forråelse af kulturen i de pågældende tilbud.

Uanset er det relevant at forholde sig til, hvad det handler om på det enkelte sted. Ligeledes kan man, med udgangspunkt i det netop afsluttede forløb med Demensrejseholdet og læringen herfra, understøtte medarbejderne i at blive bedre til at se sig selv og egen kommunikation fra borgernes perspektiv.

Det tredje område, som Evidentia lægger særligt mærke til, er **integration af beboere med meget svær demens** på plejecentrene. Dette har affødt anbefalinger på flere tilbud.

Det er vores oplevelse, at integrationen skaber en række udfordringer med magtanvendelser og vold over for personalet. Det skaber situationer, hvor det er svært for medarbejderne at beskytte og bevare værdigheden for både den demente borger og de øvrige beboere. Den demente borger kommer til at udstille sig selv ved at agere uværdigt foran andre. De øvrige beboere bliver omvendt udsat for grænseoverskridende handlinger fra den demente, som skaber utryghed og potentielt konflikter.

For at forebygge disse situationer er der behov for ressourcer både i form af et højt fagligt niveau, specialiseret viden og ikke mindst tid. Det er vores vurdering, at dette ikke er til stede i tilstrækkelig grad på alle tilbuddene.

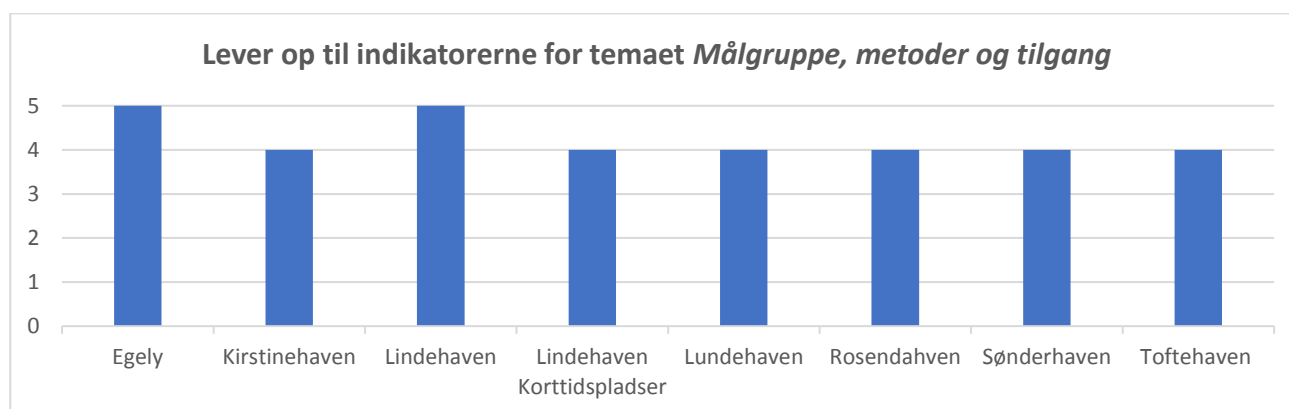
## 4. PLEJECENTRE OG KORTTIDSPLADSER

Det er Evidentias samlede vurdering, at plejecentrene og korttidspladserne på Lindehaven (herfra omtalt som plejecentrene) i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Der er tale om velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser i en god kvalitet til beboerne.

Plejecentrene er generelt karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente ledere. Det fornemmes, at plejecentre overordnet arbejder i en fælles retning og har et fælles fagligt fundament i bl.a. Tom Kitwood. Det gælder ligeledes uddannelsesforløbet med demensrejseholdet, selv om nogle af plejecentrene kun er delvist involveret i dette. Samtidigt er der plads til individuelle forskelle og særkender, som gør det enkelte sted til noget særligt.

For alle plejecentre gælder det, at beboerne er meget tilfredse med de ydelser og den støtte, de modtager, samt med medarbejderne. Ligeledes giver de pårørende generelt udtryk for stor tilfredshed.

### 4.1 Målgruppe, metoder og tilgang



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

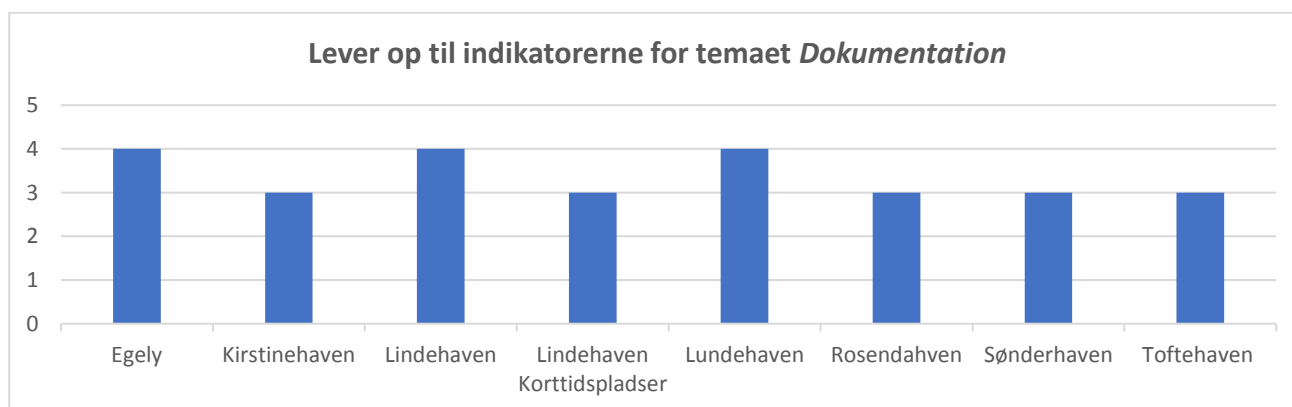
Som det fremgår af diagrammet, vurderes alle plejecentre til i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne. Dette dækker over, at medarbejdere og ledelse kan redegøre relevant for de metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis. Det er gennemgående for alle steder, at den personcentrerede omsorg og forløbet med Demensrejseholdet fremhæves som centralt i den faglige udvikling. Der er store forventninger til, hvad det vil betyde. Flere steder har man allerede set en effekt af, fx at arbejde med perspektivskifte. Det giver en ny

måde at forstå og tilgå beboerne, som både skaber mere værdighed for beboerne og har betydning for, at antallet af konflikter og magtanvendelse reduceres.

Den rehabiliterende tilgang bruges til at understøtte og vedligeholde beboernes kompetencer og ressourcer. Ligeledes inddrages beboernes livshistorie, som udgangspunkt for pleje og motivation.

På en række plejecentre er der med jævne mellemrum beboere, hvis udadreagerende adfærd kan resultere i vold mod medarbejdere og/eller magtanvendelser. De fleste steder vurderer tilsynet, at der arbejdes meget relevant med forebyggelse, bl.a. gennem socialpædagogiske handleplaner og sparring fra demenspraktikere og demenskoordinatorer. På enkelte afdelinger er situationen presset, fx på grund af sygdom blandt det faste personale, og medarbejderne mangler viden og ressourcer til at forebygge konflikter.

## 4.2 Dokumentation



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

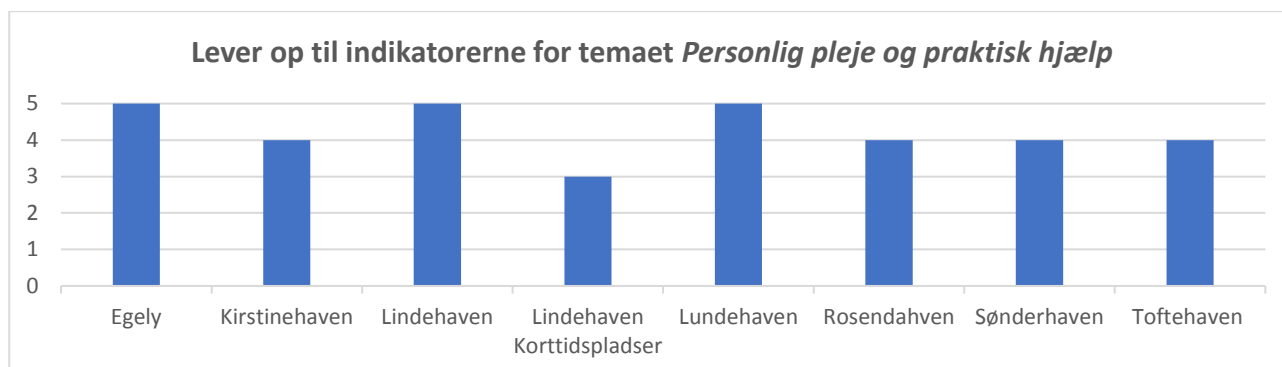
Som det fremgår af diagrammet, er der udfordringer inden for temaet dokumentation. Det er for fem plejecentre vurderet, at indikatorerne kun opfyldes i middel grad.

Dokumentationen, som i tilsynet dækker generelle oplysninger, døgnrytmeplan, livshistorie, tilstande, indsatsmål og handleanvisninger, er blevet vurderet efter, om den fremstår opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende. Det er karakteristisk for hovedparten af plejecentrene, at kvaliteten varierer betydeligt i de gennemgåede eksempler. Flere steder findes både gode eksempler og det omvendte.

Det mest almindelige billede er dog, at døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og fyldestgørende, mens tilstande, indsatsmål og handleanvisninger ikke er tilstrækkeligt fyldestgørende eller opdaterede. Tilsynet er ikke i tvivl om, at der arbejdes målrettet med dokumentationen alle steder. Det handler om en igangværende implementeringsfase, som fortsat skal følges tæt og understøttes med fælles sparring og læring.

På alle plejecentre gives der udtryk for, at dokumentationen generelt vægtes højt og løbende gennemgås og opdateres både efter konkrete ændringer hos beboere og efter faste intervaller.

### 4.3 Personlig pleje og praktisk hjælp



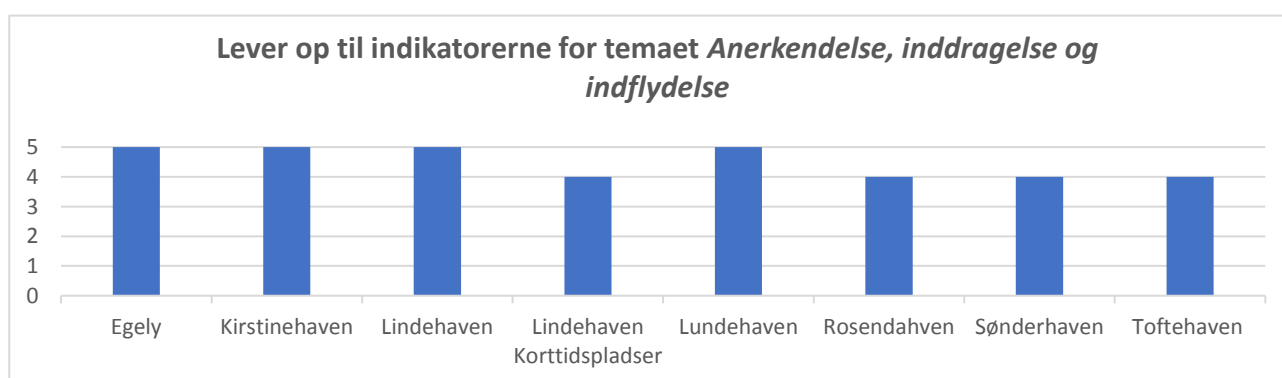
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderes det, at alle plejecentre på nær et sted i meget høj eller høj grad lever op til indikatorerne. Det er flere steder lagt til grund for vurderingen, at mangelfuld dokumentationens gjorde det uklart for tilsynet, om der blev taget hånd om alle relevante forhold.

På alle plejecentre arbejdes der med triagering enten dagligt eller et par gange om ugen. Ofte i kombination med beboerkonferencer, hvor man går i dybden med en enkelt beboer, fx hvis denne har vist tegn på ændret adfærd eller dårlig trivsel. Sammen med den daglige gennemgang af dokumentationen vurderes triageringen at understøtte, at beboerne modtager de pleje og omsorgsydelser, som de har behov for.

For alle de deltagende beboere og pårørende er det gældende, at de er meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg, de modtager. Ligesom de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

### 4.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Alle plejecentre vurderes i meget høj eller høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vurderes således, at beboerne har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og respekt.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i særligt det faste personale. Både beboere og pårørende roser flere steder medarbejderne i meget høje toner.

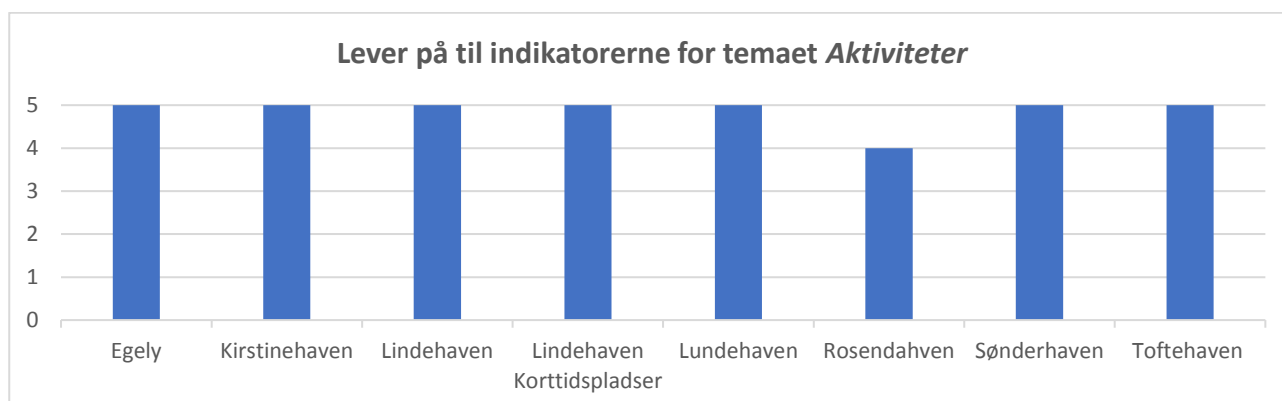
Medarbejderne lægger da også vægt på at møde beboerne med godt humør, nærvær og en individuel tilgang. Samarbejdet med de pårørende er meget værdifuldt for plejecentrene. Mange steder søger man at inddrage de pårørende allerede ved indflytning og skabe en fælles forventningsafstemning.

De pårørende giver udtryk for, at de inddrages i det omfang, som de ønsker. Enkelte ønsker sig både mere information og inddragelse i hverdagen.

Et par steder gav beboere eller pårørende udtryk for, at de havde oplevet medarbejdere, som ikke talte pænt til dem. Ligeledes kunne der under tilsynet observeres eksempler på, at enkelte medarbejderne omtalte beboerne med manglende respekt.

Ud over de nævnte eksempler kan der observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation. Når det gælder den skriftlige kommunikation i dokumentationen, genfindes den anerkendende tone i flere eksempler.

## 4.5 Aktiviteter



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at plejecentrene i meget høj grad tilbyder beboerne, varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Det dækker dels over de aktiviteter, som medarbejderne tilbyder i hverdagen både for den enkelte og for de små eller større fællesskaber, og dels over større arrangementer, udflugter, højtidsfejring for hele plejecenteret.

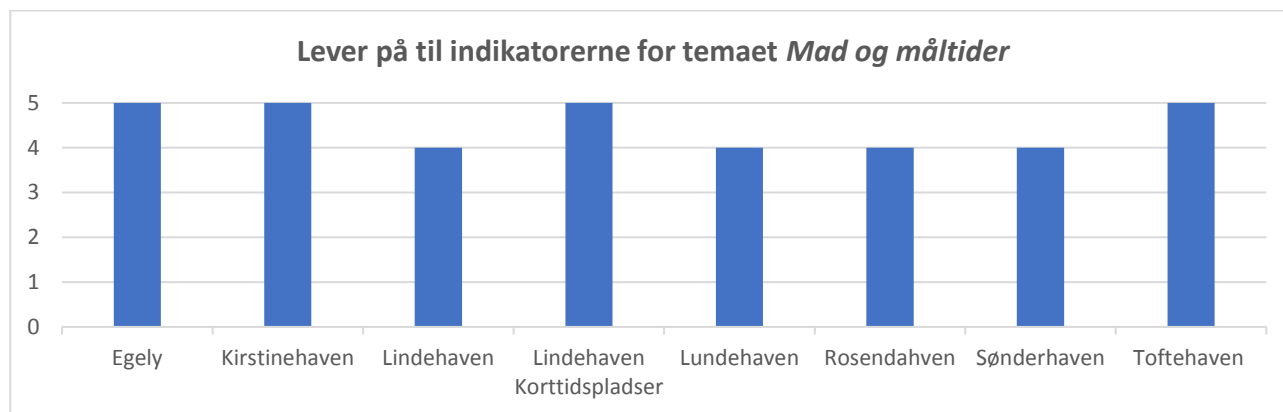
Medarbejdere og ledere fremhæver ofte betydningen af, at der er aktivitetsmedarbejdere ansat på alle plejecentre, som har som særlig opgave at forestå aktiviteter. Ofte er det også denne, som er ansvarlig for klippekortsydelserne, herunder at holde styr på timer og sammen med beboernes kontaktpersoner realisere ydelserne.

De beboere, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med omfanget og udbuddet af aktiviteter. De deltager selv i varieret grad – hvor nogle er med til alle tilbud og andre kun deltager i særlige arrangementer.



De pårørende er ligeledes generelt tilfredse med udbuddet af aktiviteter. Flere deltager selv i fester mm. i løbet af året.

## 4.6 Mad og måltider



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af ovenstående diagram, er det Evidentias vurdering, at der på alle plejecentre arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Måltiderne er mange steder meget centrale tidspunkter på dagen, hvor man gør en ekstra indsats for at skabe hygge og socialt fællesskab. Nogle steder synger man eller læser en historie i forbindelse med måltidet.

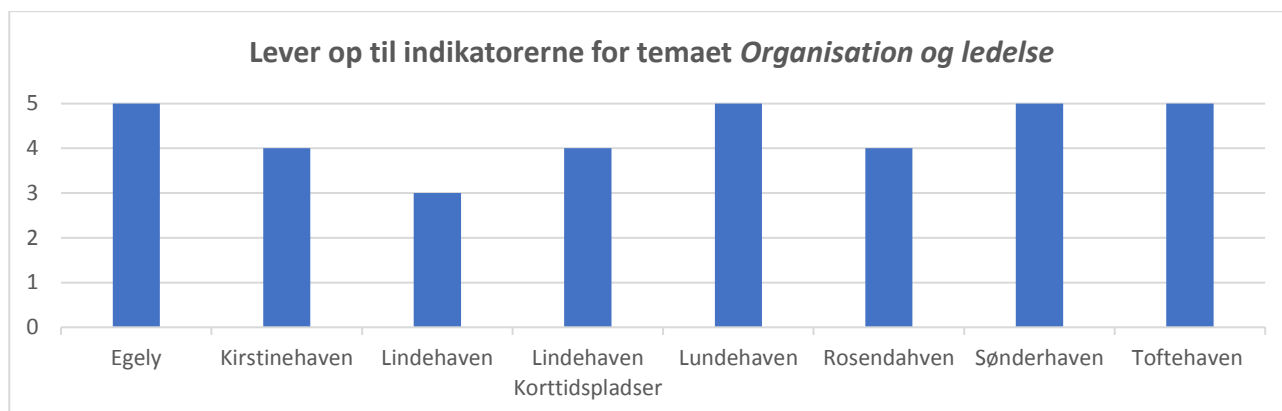
Medarbejderne lægger vægt på at skabe ro omkring måltiderne. De har klart definerede roller. En medarbejder er praktisk vært og sørger for at servere maden, mens en er måltidsvært og har fokus på at skabe stemning og dialog ved bordet.

Alle steder er der fokus på at dække et pænt bord. Der bruges ligeledes meget tid på at gennemtænke beboernes placering ved måltidet og hvordan bordene skal stå, så man bedst muligt understøtter relationer og samtalen mellem borgerne og samtidigt forebygger konflikter.

Beboerne er i overvejende grad tilfredse med maden, både den varme og den kolde. Enkelte finder at maden er gammeldags og kedelig. Langt de fleste af de deltagende beboere spiser med i fællesskabet, mens enkelte vælger at spise i egen bolig.

Medarbejderne har kontinuerligt fokus på beboernes ernæring og væskeindtag som led i den forebyggende indsats.

## 4.7 Organisation og ledelse



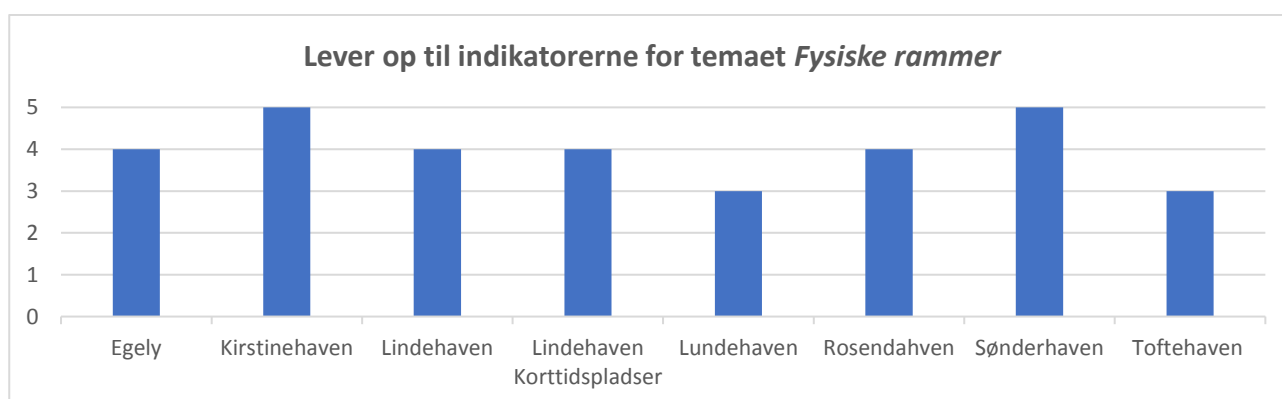
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Generelt er det Evidentias vurdering, at ledelsen på alle plejecentre er kompetente og i meget høj varetager den daglige drift af plejecentrene på ansvarlig vis. Det er endvidere Evidentias vurdering, at der arbejdes kontinuerligt med at løfte og udvikle fagligheden og kompetenceniveauet i forhold til målgruppen og den metodiske tilgang. Aktuelt gennem Demensrejseholdet, e-learning om medicin, palliation mv.

Flere af plejecentrene er mere eller mindre præget af, at der for nyligt har været eller aktuelt er meget sygefravær. Det er tydeligt for tilsynet, at der er igangsat indsatser med henblik på nedbringelse og forebyggelse gennem kulturændringer. De fleste steder mærker man også nu en forbedring.

Medarbejderne giver generelt udtryk for trivsel på arbejdspladsen, men er også mærkede af det pres, som skabes, når kolleger er fraværende.

## 4.8 Fysiske rammer og miljø



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er generelt Evidentias vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Dog er nogle beboere med svær demens udfordrede af de fysiske rammer, fx lange gange, direkte adgang til offentlig vej, manglende afskærmningsmuligheder mv.

Der er på alle plejecentre et venligt og imødekommende miljø, ligesom der er en god rengøringsstandard over alt. Enkelte steder kan man være bedre til at reflektere over, hvad der vises i fjernsynene i fællesstuerne. Ofte kører det uden at nogen har taget aktiv stilling til, om beboerne ser udsendelsen eller om det er baggrundsstøj og unødigt stimulans.

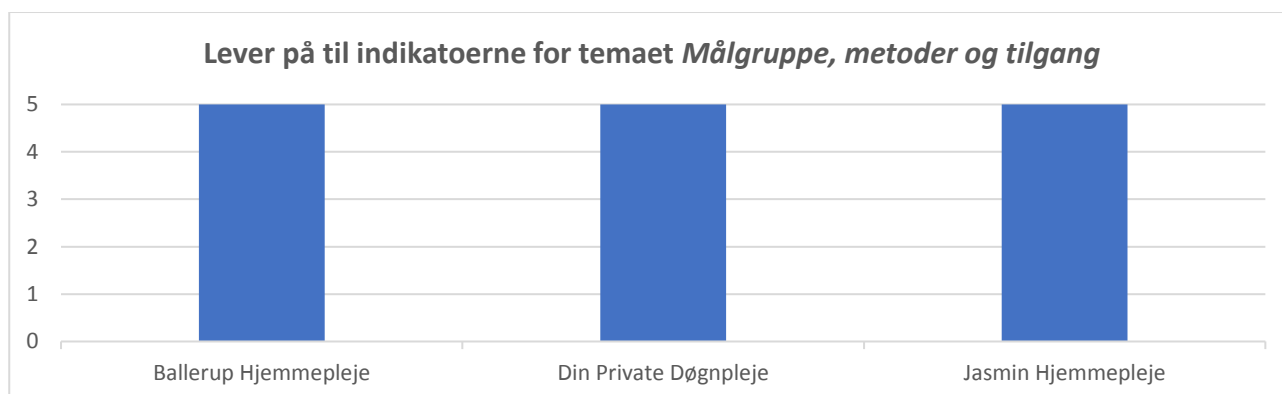
På alle plejecentre er beboerne og de pårørende meget tilfredse med boligerne og de fælles arealer.

## 5. KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget tilsyn med Ballerup Hjemmepleje og to private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

Borgerne og deres pårørende giver udtryk for en meget høj grad af tilfredshed med de ydelser, de modtager, og ikke mindst med den måde de mødes af medarbejderne.

### 5.1 Målgruppe, metoder og tilgang



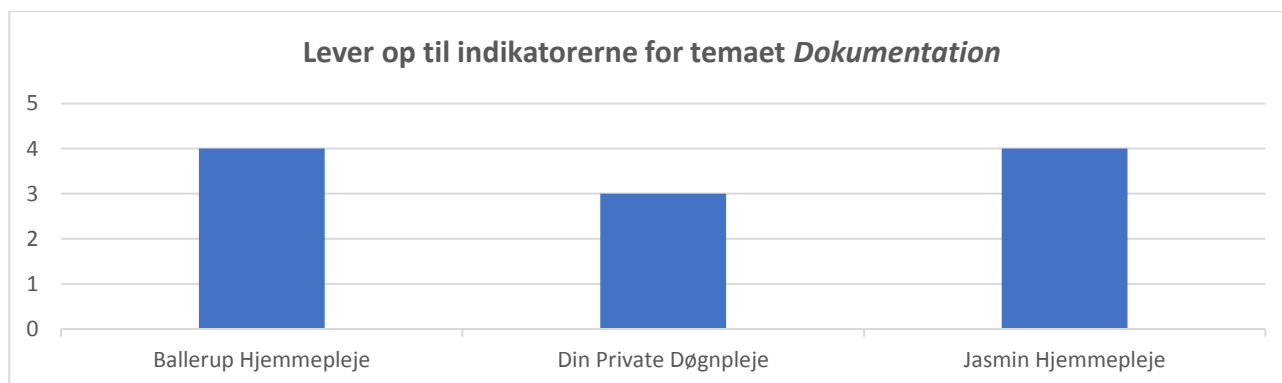
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i meget høj grad at leve op til indikatorerne.

Borgerne oplever i vid udstrækning, at de støttes til at bevare og vedligeholde deres egne ressourcer og kompetencer. Der kan under tilsynene observeres flere gode eksempler på, hvordan den rehabiliterende indsats udfoldes i praksis.

Medarbejderne hos alle tre leverandører kan yderst relevant redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende og løbende vurderer borgernes behov for støtte, motivation og hjælp. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på ændringer hos borgeren og kan redegøre for relevante handlinger, som følge heraf.

## 5.2 Dokumentation



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

De private leverandører skal nu på lige fod med Ballerup Hjemmepleje dokumentere i omsorgssystemet. Implementeringen er igangsat og skrider fremad. Det gælder for alle tre leverandører, at der arbejdes intensivt med dokumentationen og implementering af FSIII.

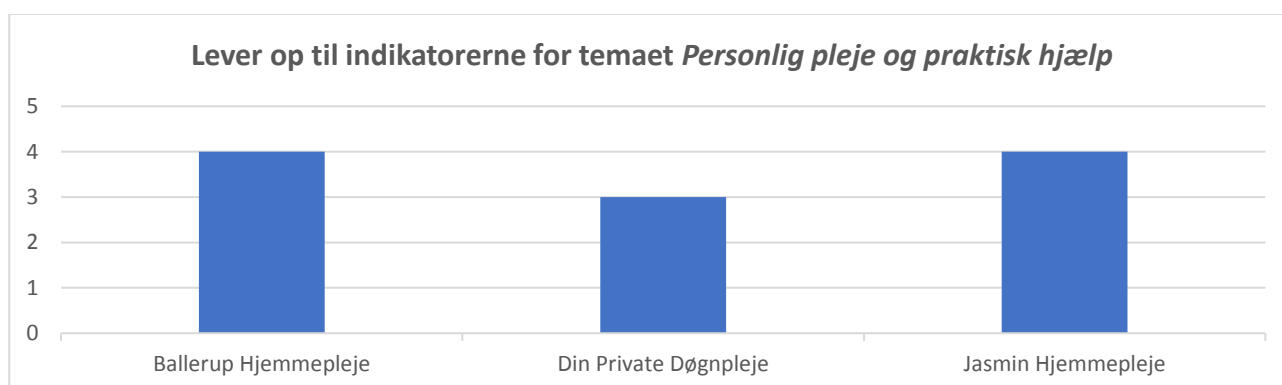
De eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår generelt opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Der ses fine eksempler på døgnrytmeplaner, som tager udgangspunkt i borgernes kompetencer og mestring. Der kan i flere tilfælde findes eksempler på, at indsatsmål, helbredstilstande eller handleanvisninger bør opdateres eller afsluttes for at sikre et aktuelt billede af borgeren.

Hos Din Private Døgpleje er der større udsving i kvaliteten af dokumentationen end hos de to øvrige.

For alle tre leverandører gør det sig gældende, at der er nogle områder, som de ikke må ændre i, da ansvaret ligger hos visitationen. Det gælder fx indsatsmål og tilstande. I flere tilfælde kunne det konstateres, at disse ikke var opdaterede, hvilket giver et usikkert billede af borgerens aktuelle tilstand.

Der kan generelt observeres sammenhæng med borgernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.

## 5.3 Personlig pleje og praktisk hjælp



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at alle leverandører i varieret grad lever op til indikatorerne.

Hos Din Private Døgnpleje kunne tilsynet konstatere en meget varieret kvalitet i indsatserne, som særligt angik overholdelse af hygiejniske principper.

Det lægges til grund for vurderingen, at ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for, hvordan de gennem triagering, borgerkonferencer eller møder gennemgår borgerne og evaluerer, om borgerne får den nødvendige pleje og omsorg.

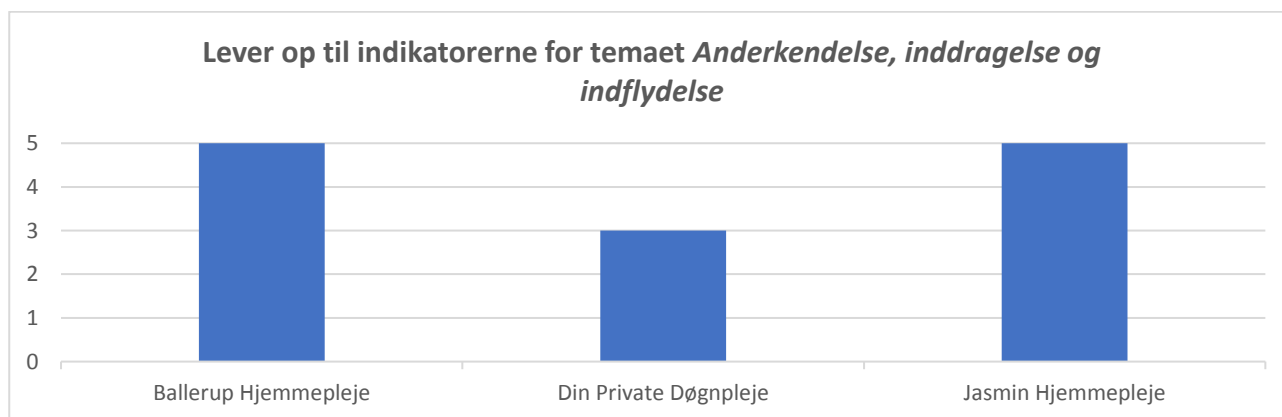
Alle borgere og deres pårørende udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Ligesom de oplever, at hjælpen lever op til deres behov. De oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Flere borgere med nødkald og deres pårørende er bekymrede over, om de fortsat kan beholde nødkaldet. De er informerede af visitation om, at der skal laves en genvurdering af behovet.

Med hensyn til praktisk bistand giver borgerne udtryk for stor tilfredshed med hjælpen, uanset om der er tale om en privat eller den kommunale leverandør.

Tilsynet får indtryk af, at samarbejdet mellem leverandørerne og hjemmesygepleje er velfungerende. Dog påpeger en pårørende, at der i et konkret tilfælde ikke blev reageret fra hjemmesygeplejen på trods af adskillige henvendelser fra en medarbejder hos en privat leverandør.

## 5.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Evidentia vurderer, at borgerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt. Næsten alle borgere giver udtryk for, at de oplever en høj grad af respekt og anerkendelse fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne er søde og venlige. Det gælder uanset, om det er nye eller de kendte medarbejdere, som kommer i hjemmet. Enkelte borgere påpeger, at de har oplevet situationer, hvor en medarbejder ikke talte ordentligt til borgeren. Ligeledes kan tilsynet i to tilfælde observere eksempler på manglende respekt og anerkendelse af borgeren.

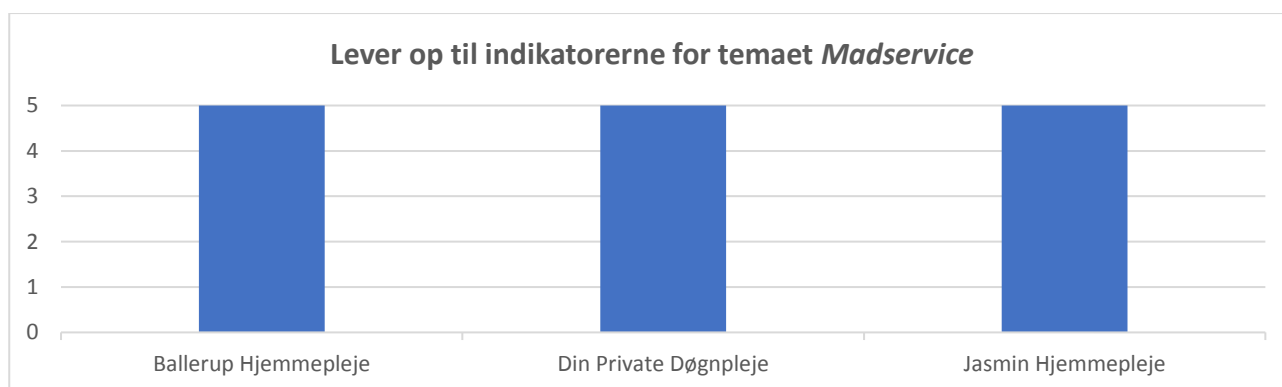
Hos de to private leverandører er det typisk den samme medarbejder, som kommer hver gang, på nær i ferier og ved sygdom. Men borgerne hos Ballerup Hjemmepleje har også et klart billede af, at de har en fast medarbejder.

Det er tilsynets indtryk, at borgerne i meget høj grad bliver inddraget og har indflydelse på udførelsen af hjælp og pleje. Der observeres fine eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner, samt at medarbejderne spørger ind til borgernes behov og ønsker på dagen.

De pårørende giver ligeledes udtryk for, at de inddrages og informeres i relevant omfang. Det gælder både ægtefæller og andre pårørende.

Ifølge medarbejderne er det væsentligt at møde borgerne med et smil og en positiv tilgang. Kommunikation er altafgørende for, at mødet med borgeren bliver godt.

## 5.5 Madservice



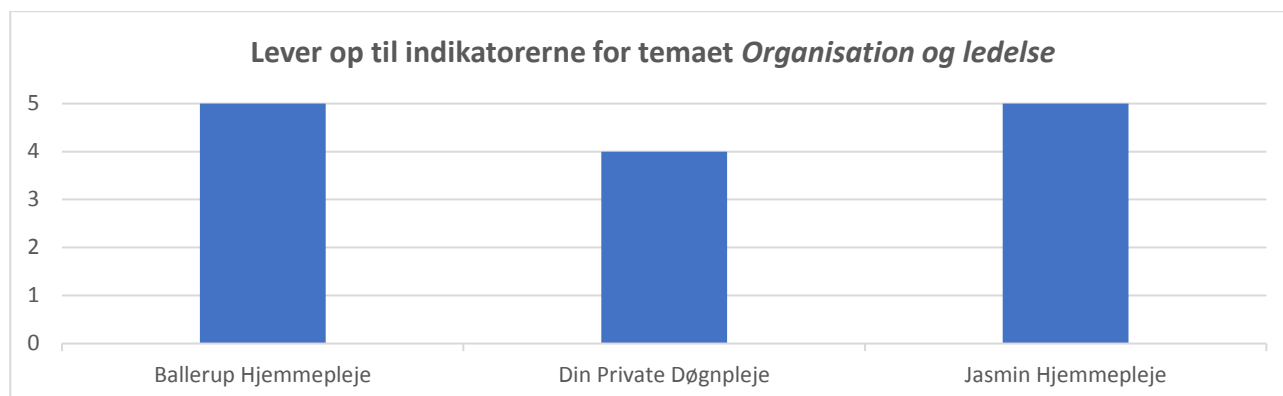
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Der lægges til grund for vurdering, at i de tilfælde, hvor borgeren får hjælp til forberedelse af og/eller servering af måltider, er der fokus på at gøre maden så indbydende som muligt for at skærpe borgernes lyst til at spise.

Medarbejderne er generelt meget opmærksomme på borgernes ernæringstilstand og væskeindtag.

Borgerne oplever, at det er velfungerende og at de kan få den mad, de gerne vil have.

## 5.6 Organisation og ledelse



\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderer tilsynet, at alle tre leverandører lever op til indikatorerne i høj eller meget høj grad.

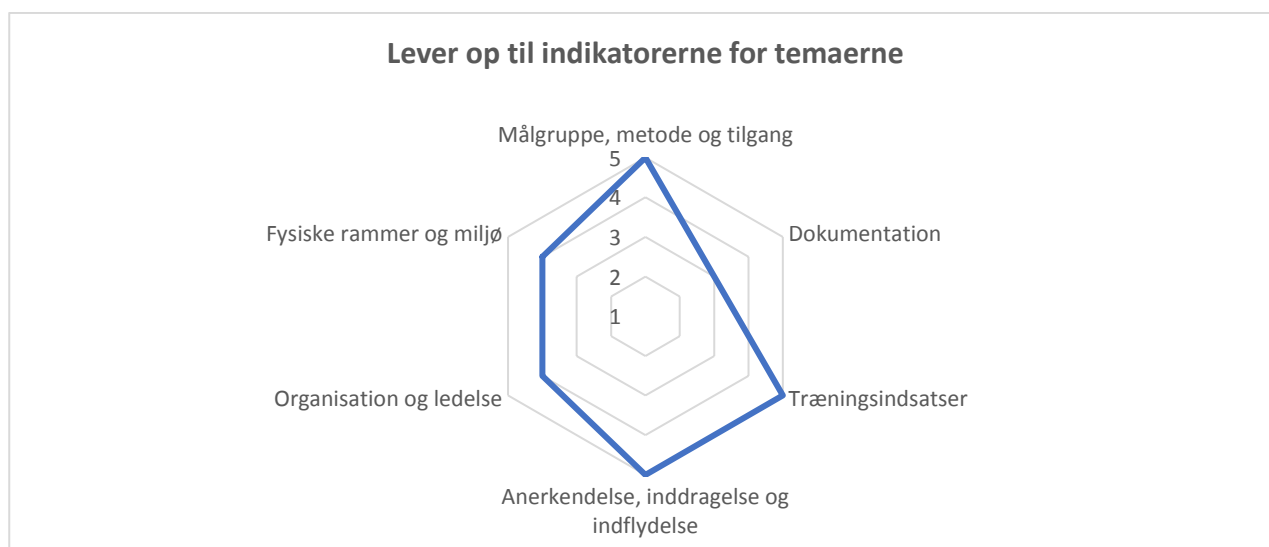
Hos hver af de tre leverandører er der en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som har fokus på at sikre god medarbejdertrivsel. Ledelserne er tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne og har fokus på, at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til deres opgaver.

For alle tre leverandører gør det sig gældende, at borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er dygtige og relativt stabile.

Alle tre leverandører har fået tildelt midler fra fællesskabspuljen og afholder derfor en række arrangementer for borgerne, herunder udflugter, julefrokost mv. for at give borgerne mulighed for at skabe nye relationer. Samtidigt kan udsigten til at deltage i et arrangement med andre, virke som en motivationsfaktor i forhold til rehabiliteringsindsatser. Initiativet roses både af ledere, medarbejdere og borgerne.

## 6. AMBULANT TRÆNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ambulant træning. Da der kun er et enkelt tilbud i denne kategori, gennemgås temaerne ikke systematisk. Af nedenstående diagram fremgår det, hvordan tilsynet har vurderet de enkelte temaer for tilbuddet.



Det er vores vurdering, at Ambulant Træning samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens og sundhedslovens paragraffer samt Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Ambulant træning er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder fokuseret på at yde en god service til borgerne. Der er fortsat en proces i gang med at finde sig til rette i de nye rammer efter, at alle medarbejdere er blevet samlet i Sundhedshuset.

Medarbejderne kan relevant redegøre for deres **faglige metoder og tilgange**, som tilpasse borgerens behov. Træningen foregår både som holdtræning og individuel træning og kan foregå i Sundhedshuset, i hjemmet eller på plejecentrene.

Medarbejderne skal dokumentere i Nexus og FSIII. Ved tilsynets gennemgang af **dokumentationen** kan det konstateres, at der er behov for yderligere fokus på at sikre, at denne er opdateret, fyldestgørende og retningsvisende. For den enkelte træningssession dokumenterer medarbejderne i papirform, hvor mange øvelser borgeren har kunnet udføre. Dette bruges i den løbende evaluering.

Alle genoptræningsplaner visiteres videres gennem egen træningsvisitator, som har et præcist overblik over kompetencerne i huset. Dermed sikres en korrekt kobling mellem behov og kompetencer, samt et godt flow i opgaverne.

**Træningsindsatserne** er ofte en kombination mellem individuel eller holdtræning og selvtræning med støtte fra en terapeut. Der er fokus på at inddrage de pårørende, fx i hvordan de kan støtte op om træningen i hjemmet. Borgerne selv giver udtryk for, at de er meget tilfredse med tilbuddet, som de finder lever op til deres behov.

Borgerne bliver **hørt, respekteret og anerkendt**. Borgerne giver udtryk for, at de i meget høj grad oplever en anerkendende tilgang fra medarbejderne. De fremhæver, at der er en god tone og at vejledningen gives på en behagelig måde. Medarbejderne lægger vægt på at have borgerne i centrum ved at lade deres mål og ønsker være styrende for indsatsen.

**Ledelsen** er fagligt kompetent med relevant uddannelse og lang ledelseserfaring. At **organisationen** med sine ca. 50 medarbejdere er blevet samlet under et tag har givet en anledning til nogen frustration. Det foregik



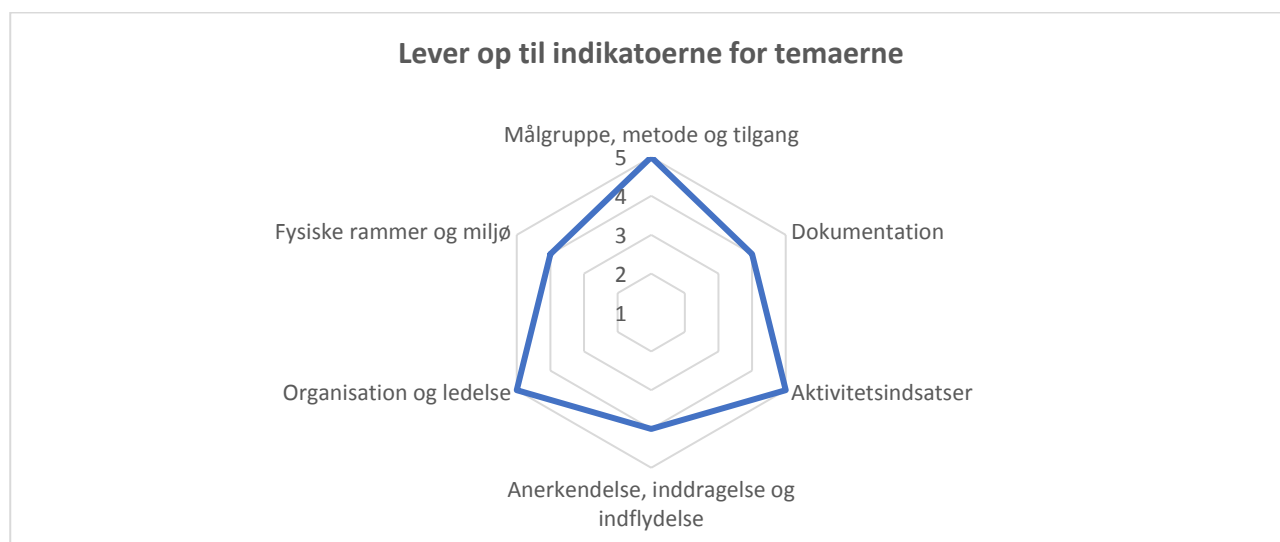
samtidigt med en række nye udfordringer, så som implementering af Nexus, GDPR, udskiftning af IT. Aktuelt er organisationen ved at falde på plads i den nye hverdag.

Der er aktuelt udlånt seks medarbejdere til projektet på Lindehavens Korttidspladser, ligesom der fra januar skal udlånes to medarbejdere til projekt i Ballerup Hjemmepleje. På næste års budget er der lagt op til en samlet budgetreduktion, som svarer til 10 medarbejdere. Leder giver udtryk for en stor bekymring over, hvordan det skal lykkes at få enderne til at nå sammen, når medarbejderstaben reduceres med i alt 18.

Den faglige udvikling organiseres dels ud fra MUS, dels ud fra to årlige teammøder, hvor hvert team gennemgår opgaver og kompetencer og vurderer behovet for kompetenceudvikling.

## 7. AKTIVITET OG AFLASTNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Da der kun er et enkelt tilbud i denne kategori, gennemgås temaerne ikke systematisk. Af nedenstående diagram fremgår det, hvordan tilsynet har vurderet de enkelte temaer for tilbuddet.



Det er vores vurdering, at tilbuddet samlet set er meget velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret ved yderst tilfredse borgere og pårørende, dygtige og engagerede medarbejdere og leder.

Leder og medarbejdere redegør relevant for de **faglige metoder og tilgange**, herunder personcentret omsorg med udgangspunkt i Kitwood og en helhedsorienteret tilgang. Fokus er på at støtte borgerne i at fastholde deres identitet længst muligt.

Den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser. Det skyldes bl.a. at der er fokus på hvad, der kan trigge borgerne og hvordan der kan forebygges.

Der arbejdes meget målrettet med **dokumentationen** og de eksempler, som tilsynet gennemgik fremstod alle opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende.

**Aktiviteterne** i tilbuddet er relevante og varierede, ligesom de er tilpasset borgernes ressourcer og behov. Fremadrettet vil der ændres lidt i organiseringen, så borgerne, frem for at være i deres basisgruppe hele dagen, vælger et aktivitetsværksted om formiddag. Værkstederne skal variere over året og udbydes efter borgernes interesser.

Den nye organisering forventes at skabe en større fleksibilitet i hverdagen. Der vil blive plads og rum for at gå ud med en borger, som fx ikke kan rumme at være i værkstedet.

Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med tilbuddet. De trives i hinandens selskab og profiterer af samværet og aktiviteterne. Ligeledes er de pårørende meget tilfredse. De oplever, at deres ægtefælle glæder sig til at skulle afsted og kommer hjem i godt humør.

Der kan i alle sammenhænge observeres en **anerkendende omgangstone** og kommunikation mellem borgere og medarbejdere.

De pårørende bliver informeret om dagligdagens aktiviteter gennem meddelelsesbogen. En af de pårørende giver udtryk for et ønske om yderligere inddragelse, fx deltagelse i et arrangement.

Tilsynet vurderer, at der er en yderst ansvarlig og fagligt kompetent leder.

Der er i det seneste år foretaget en større **organisationsændring**, som blev påbegyndt med at flytte de to tidligere adresser sammen på Sønderhaven. I den forbindelse blev borgergrupperne gennemgået og i nogen grad sammensat på ny, så der er blevet en mere ensartet fordeling af tyngde og personalenormering. Leder har samtidigt haft fokus på at skabe en fælles kultur og understøtte samarbejde på tværs.

Leder arbejder relevant med at reducere ventelisten.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde i medarbejdergruppen, ligesom de roser leder for hendes evne til at skabe ro og nærvær. De oplever sig hørt og set af leder og af hinanden. Der er løbende muligheder for faglig udvikling i form af kurser, deltagelse i faglig onsdag, supervision mv.

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter borgernes behov. Der er et imødekommende miljø både inde og ude.

## BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynet har givet anledning til en række anbefalinger om fokusområder og udviklingspunkter.

Et fokusområde defineres som områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis. Udviklingspunkter defineres som områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre. Sagt med andre ord er forskellen mellem de to, at et fokusområde *bør* give anledning til en indsats, mens et udviklingspunkt *kan* give anledning til en indsats.

Tilbud	Fokusområde	Udviklingspunkt
Aktivitets- og Aflastningstilbud, Dag	Evidentia anbefaler, at der igangsættes en fokuseret indsats vedrørende dokumentationen, så det sikres, at borgernes livshistorier fremgår af denne.  Ligeledes anbefales det, at der sættes fokus på formulering af mål, så disse tager sigte på borgerens udbytte af indsatserne. Det vil give mulighed for mere præcist at vurdere, om borgerne når målene, fremfor om indsatserne er leveret.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at udvikle praksis vedrørende inddragelse af de pårørende, fx ved at invitere dem til et arrangement, hvor de kan møde medarbejderne mv.
Ambulant træning	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der sættes yderligere fokus på at sikre, at dokumentationen er opdateret med hensyn til indsatsmål, handleanvisninger og generelle oplysninger.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at kommunikere mere tydeligt til borgerne, hvilken betydning det har både for den enkelte og for tilbuddet som helhed, når de udebliver fra aftaler/træning. Til dette formål kan det overvejes at bruge det system med bolde, som aktuelt bruges til at tælle afbud og udeblivelser.  Evidentia anbefaler, at det overvejes at følge og dokumentere, hvilke effekter, der er for Ambulant træning af projektet på Lindehaven.  Herunder om det fører til et øget behov for træning i hjemmet, ventetid på hjælpemidler mv.
Ballerup Hjemmepleje	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat arbejdes med at sikre en opdateret dokumentation, så det sikres at der gives et aktuelt og retvisende billede af borgeren og de visiterede ydelser.	Ingen anbefalinger om udviklingspunkter.

	<p>I forlængelse heraf anbefales det tillige, at felterne under generelle oplysninger udfyldes, særligt felterne omkring borgers ressourcer, motivation og vaner.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der følges op på, om den visiterede rengøringsydelse i et konkret hjem er tilstrækkelig til at dække behovet.</p>	
<p>Din Private Døgnpleje</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats for at sikre, at alle medarbejdere efterlever retningslinjer vedrørende håndhygiejne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at alle medarbejdere kommunikerer og agerer respektfuldt og anerkendende over for borgerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er indgående fokus på at sikre kvaliteten af dokumentationen, særligt med hensyn til om og hvordan der er handlet på observationer.</p> <p>Ligeledes anbefales det, at Din Private Døgnpleje retter henvendelse til visitationen i de tilfælde, hvor der kan konstateres uoverensstemmelser mellem borgers aktuelle tilstand og de beskrevne tilstande og indsatsmål. Ligeledes bør ledelsen bede visitationen om at markere, om borgerne har taget stilling til om de ønsker livsforlængende behandling/genoplivning.</p> <p>Det anbefales, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til, hvordan de kan kontrollere medicinskemaet elektronisk inden udleveringen. Ligeledes at der implementeres en fast praksis omkring, at medarbejderne kvitterer for udlevering.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at drøfte med medarbejderne hvad det betyder, at det er borgerens hjem. Tilsynet foreslår at tage udgangspunkt i det konkrete eksempel, hvor medarbejdere - muligvis af hensyn til miljøet - undlader at tage en pose med brugte bleer med ud i skraldespanden, fordi den ikke er fyldt.</p>

	Hos en konkret borger bør det fremgå af døgnrytmeplanen, at medarbejderen skal kontrollere og eventuelt rengøre toiletkummen ved alle besøg.	
Egely	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats med henblik på at øge kvaliteten af dokumentationen. Det gælder særligt at der oprettes indsatsmål og handleanvisninger for alle tilstande, samt at der foretages relevant opfølgning og evaluering på alle handleanvisninger.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der er et kontinuerligt fokus på at skærme beboere fra unødige stimuli, som kan skabe uro og ængstelse hos den enkelte.
Jasmin Hjemmepleje	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat arbejdes fokuseret med opdateringen af dokumentationen, herunder udfyldelse af indsatsmål og generelle oplysninger.  Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre overholdelse af instrukser om håndhygiejne, samt medicinudlevering.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes i forhold til en konkret borger at give de pårørende et bedre indblik i, hvor meget borgeren reelt spiser.
Kirstinehaven	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat arbejdes intensivt med at øge kvaliteten af dokumentationen, så det sikres at der udarbejdes relevante indsatsmål og handleanvisninger. Ligeledes at det sikres at der foretages relevante observationer og evalueringer, samt inaktivering af handleanvisninger, som ikke længere er relevante.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes, hvordan man kan skærme demente beboere yderligere, så de ikke overskrider andres grænser eller udstiller sig selv.
Lindehaven	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats for at øge trivslen hos medarbejderne på 1. sal. Det kan bl.a. bestå i at være opmærksom på at rose og anerkende medarbejdernes indsats, samt at lytte til deres frustrationer og så vidt muligt inddrage dem i løsninger.  Evidentia anbefaler, at det afdækkes, om der er tale om forskelsbehandling	Ingen anbefalinger om udviklingspunkter.

	<p>på medarbejderne og at der handles, således at dette ikke finder sted.</p> <p>Evidentia anbefaler i forhold til en konkret beboer, som får sondeernæring, at det dokumenteres, hvordan beboeren kan tilbydes at smage på forskellig mad og væske, ligeledes at det dokumenteres, hvis beboeren ikke tager imod tilbuddet.</p>	
<p>Lindehavens Korttidspladser</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen for at sikre, at der gives et aktuelt billede af borgeren og hjælpen er beskrevet retningsvisende.</p> <p>I forlængelse af ovenstående bør der være et særligt fokus på at dokumentere indsatser i situationer, hvor borgeren oplever et værdighedstab, fx ved brug af ble, for dermed at sikre, at det håndteres med respekt og forståelse.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at medarbejderne omtaler beboerne med respekt og forståelse, samt at kommunikationen med de pårørende i alle sammenhænge foregår med respekt og anerkendelse.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at følge retningslinjer for forebyggelse af smittefare ved mistanke om diarré.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at arbejde yderligere med at øge medarbejdernes motivation for og indsigt i de fordele, som det igangværende pilotprojekt med tilknyttede terapeuter kan bidrage med.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at de plejehjemsbeboere, som bor på 2. sal, ikke lider under den usikkerhed og frustration, som projektet skaber for medarbejderne i den nuværende fase.</p>
<p>Lundehaven</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der arbejdes med at sikre, at livshistorien for alle borgere indgår i den elektroniske dokumentation.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, hvordan man kan skabe en rolig og relevant stimulerende stemning på de fælles arealer, særligt hvad angår brug af tv-apparaterne og valg af programmer, når borgerne ikke selv aktivt har valgt noget, som de gerne vil se.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes, om der er tilstrækkelige personaleressourcer til rådighed på alle afdelinger i aftenvagten.</p>

<p>Rosenhaven</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter sin indsats for at sikre, at alle medarbejdere kender til procedure og retningslinjer for, hvordan de skal handle i tilfælde af vold og trusler mod personale samt, når overfaldsalarmen lyder. Det kan dertil være relevant at give medarbejderne undervisning i konfliktnedtrappende adfærd, samt at afsætte tid til fælles refleksion omkring konkrete hændelsesforløb med henblik på læring.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med at sikre kvaliteten af dokumentationen, således at der udarbejdes indsatsmål og handlingsanvisninger for alle relevante problemstillinger. Ligeledes at der sikres kontinuerlig opfølgning og evaluering, samt inaktivering af de handleanvisninger, som ikke længere er aktuelle.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen sætter fokus på sprogbrug hos medarbejderne på en afdeling med henblik på at skabe en kultur, hvor respekten for beboerne er bærende, uanset beboernes mentale tilstand.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at supplere håndbogen fra KMD med klare anvisninger og eksempler på, hvor forskellige oplysninger skal dokumenteres.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det overvejes, om en konkret beboer med et stort socialt behov kan have glæde af en besøgsven.</p>
<p>Sønderhaven</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der sættes fokus på at sikre, at der oprettes relevante tilstande, indsatsmål og handleanvisninger samt at disse løbende opdateres. Ligeledes anbefales det, at der foretages konsekvensrettelser i konkrete døgnrytmeplaner, så det sikres, at der ikke er modstridende oplysninger.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at finde en relevant løsning på madlevering til borgere med behov for halal mad. Aktuelt handler det om enkelte beboere med dette behov, men det kan forventes, at behovet vil være stigende fremadrettet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvordan man kan sikre sig, at de pårørende får tilstrækkelig information og inddrages i det omfang, som de (og beboerne) ønsker. Det kan fx være relevant systematisk at notere i fanen om generelle oplysninger i Nexus, hvad der er aftalt med hhv. beboer og pårørende om informationsniveau og inddragelse.</p>

<p>Toftehaven</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at døgnrytmeplanerne opdateres så alle felter udfyldes relevant.</p> <p>Det anbefales tillige, at der for alle relevante tilstande udarbejdes indsatsmål og handleanvisninger, samt at observationer af relevans for tilstanden dokumenteres på rigtige sted. Når et indsatsmål ikke længere er relevant, bør det afsluttes.</p> <p>Det anbefales, at der sættes yderligere fokus på respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Her kan den nye læring om perspektivskifte bruges som udgangspunkt for at drøfte, hvordan forskellige måder at tale på kan opleves af beboerne.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at sætte yderligere fokus på at inddrage de pårørende, fx ved løbende at evaluere om de føler sig tilstrækkeligt informeret og inddraget.</p>
-------------------	--	--



## BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
<b>Plejecentre og korttidspladser</b>	<p>For hvert plejecenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder</li> <li>• Interview med 2-6 medarbejdere</li> <li>• Interview med tre beboere i deres boliger</li> <li>• Interview med 2-3 pårørende</li> <li>• Observationer</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for 3-4 borgere</li> <li>• Samtale med borgere på fælles arealer</li> </ul>
<b>Kommunal og private leverandører af hjemmepleje</b>	<p>For hver leverandør</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med ledelse</li> <li>• Interview med 2-6 medarbejdere</li> <li>• Interview med 6-15 borgere</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for 6-15 borgere</li> <li>• Observationer i borgernes hjem, samt af samspil mellem borger og medarbejder.</li> </ul>
<b>Ambulant Træning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder</li> <li>• Interview med fire medarbejdere</li> <li>• Interview med syv borgere</li> <li>• Observationer af træningsaktiviteter</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for fire borgere</li> </ul>
<b>Aktivitet og Aflastning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder</li> <li>• Interview med tre medarbejdere</li> <li>• Interview med borgerne i alle grupper</li> <li>• Interview med to pårørende</li> <li>• Observationer af aktiviteter</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for fire borgere</li> </ul>

## BILAG III. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt for alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.</li> </ul>	<b>5</b>
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt på næsten alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.</li> </ul>	<b>4</b>
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt middel.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	<b>3</b>
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	<b>2</b>
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> <li>Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen</li> </ul>	<b>1</b>