

# ÅRSRAPPORT 2021

## BALLERUP KOMMUNE

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



  
**evidentia**

## INDHOLD

1.	INDLEDNING .....	2
2.	SAMLET VURDERING .....	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	3
4.	PLEJEHJEM OG KORTTIDSPLADSER.....	3
4.1	Målgruppe, metoder og tilgang.....	4
4.2	Dokumentation.....	5
4.3	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	5
4.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	6
4.5	Aktiviteter.....	7
4.6	Mad og måltider .....	7
4.7	Organisation og ledelse .....	8
4.8	Fysiske rammer og miljø.....	9
4.9	Pårørendesamarbejde (fokusområde) .....	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.....	12
5.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	13
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 2021 foretaget uanmeldte tilsyn med følgende tilbud:

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

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.

Borgerne og deres pårørende udtrykker generelt stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Borgere og pårørende er i særlig grad glade for de faste medarbejdere, som kommer hos dem. Det opleves trygt, når medarbejderne har et nært kendskab til borgerne og deres ønsker, vaner og rutiner.

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

I 2021 har covid-19 fortsat været en udfordring, som har stillet store krav til ledelse og medarbejdere. Det er Evidentias vurdering, at tilbuddene generelt har håndteret udfordringerne meget tilfredsstillende. Aktuelt spiller det i særdeleshed ind på sygefravær hos medarbejdere, som enten er smittede eller i isolation.

Der ses på næsten alle tilbud en stigende grad af rekrutteringsvanskeligheder. Flere steder har vakante stillinger og svært ved at få vagtplanerne til at hænge sammen. Det kan som følge heraf være svært at afse medarbejdere til kompetenceudvikling, faglige møder mv. Der er en risiko for, at rekrutteringsproblemerne på sigt kan have betydning for den kvalitet, som tilbuddene kan levere. Flere steder mærker borgere og

deres pårørende, at der i stigende grad er vikarer og afløsere, som ikke kan levere serviceydelser af tilstrækkelig kvalitet.

### 3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Ser man på tværs af tilsynene og de anbefalinger, som de har givet anledning til, er der et par 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 område, som afføder flest anbefalinger i 2021, er **dokumentationen**. Det er tilsynets indtryk, at der generelt er fokus på at sikre god dokumentation og at der løbende arbejdes med kvaliteten på alle tilbud. De udfordringer, som tilsynet finder i relation til dokumentationen, er af forskellig art.

I flere tilfælde handler anbefalingerne om at sikre, at dokumentationen bidrager til at skabe tydelige sammenhænge i indsatserne. Det vil sige en synlighed omkring, hvorfor vi gør det, vi gør. Det kan fx være i forhold til forebyggende tiltag, mellem fagligt mål og handleanvisning eller i opfølgning på dokumenterede observationer. Når det er tydeligt, at der er et fagligt formål med den beskrevne handling, så giver det medarbejderen en forståelse af indsatsens betydning og dermed øget sandsynlighed for, at der handles i overensstemmelse med formålet. Dette er særligt vigtigt, når der leveres ydelser fra forskellige enheder og/eller faggrupper.

Et andet område, som giver anledning til anbefalinger, er implementering eller genimplementering af **faglige systematikker** som fx triagering og beboerkonference. I flere tilfælde er anbefalingerne givet, hvor der i løbet af året er sket udskiftning i ledelseslaget. Det kan indikere, at den ledelsesmæssige opmærksomhed har stor betydning for, om medarbejderne opretholder de systematiske arbejdsmetoder eller ej.

Der er flere steder givet anbefalinger om at styrke den faglige kultur, herunder det faglige sprog, hvilket vil kunne ske gennem faglige systematikker og fælles faglig refleksion.

I forhold til årets særlig tema om **Pårørendesamarbejde** gives der enkelte steder anbefalinger om at styrke samarbejdet med de pårørende og sikre forventningsafstemning og tryghed.

### 4. PLEJEHJEM OG KORTTIDSPLADSER

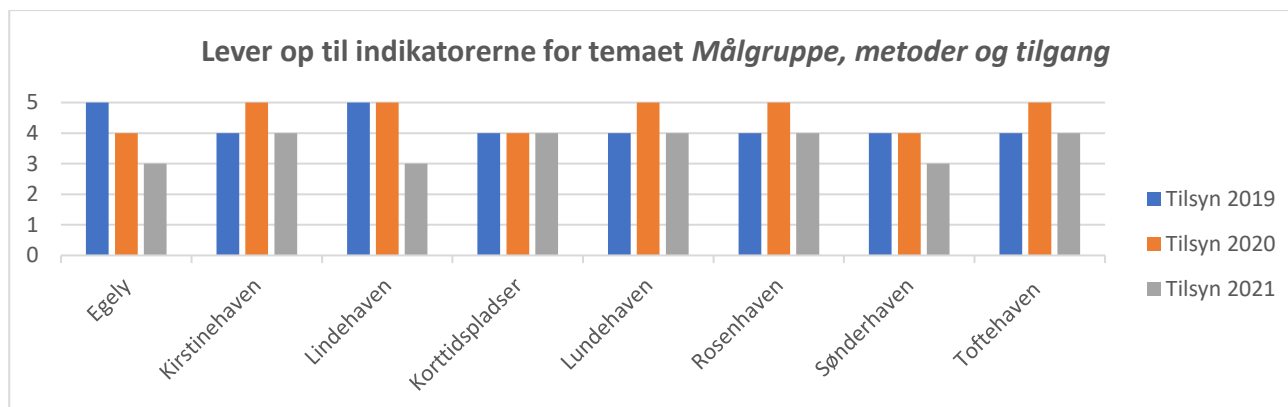
Det er Evidentias samlede vurdering, at plejehjemmene og korttidspladserne på Lindehaven (herfra omtalt som plejehjem) i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Der er tale om velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser i en god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

Plejehjemmene er generelt karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente ledere. Det fornemmes, at plejehjemmene overordnet arbejder i en fælles retning og har et fælles fagligt fundament i Sundhedsstyrelsens anbefalinger og bl.a. Tom Kitwoods teori om den personcentrerede

omsorg. Samtidigt er der plads til individuelle forskelle og særkender, som gør det enkelte sted til noget særligt.

For alle plejehjem 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



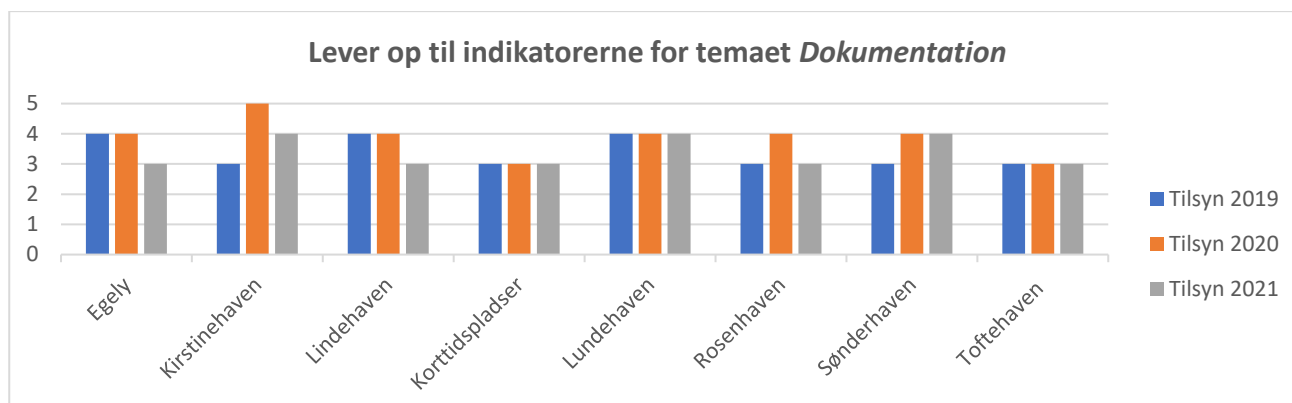
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderes fem ud af otte tilbud til i 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 fortsat den personcentrerede omsorg, som er den primære faglige metode.

Flere steder har det været en udfordring at fastholde de faglige systematikker, herunder fælles faglig refleksion. Dels på grund af restriktioner og et stigende sygefravær på grund af corona. Dels på grund af udskiftning i ledelseslag og perioder med langdistanceledelse. Det er tydeligt for tilsynet, at når de faglige systematikker ikke fastholdes, så har det en betydning for medarbejdernes faglige bevidsthed og sprog.

Det er tilsynets indtryk, at antallet af episoder med magtanvendelse og beboere med uadreagerende adfærd er væsentligt formindsket. Og at de metoder og tilgange, som medarbejderne har tilegnet sig gennem kompetenceudvikling om Sundhedsstyrelsens anbefalinger for demensindsatsen har en medvirkende årsag til dette. Tilsynet vurderer, at der arbejdes meget relevant med forebyggelse, bl.a. gennem socialpædagogiske handleplaner og sparring fra demenspraktikere og demenskoordinatorer.

## 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

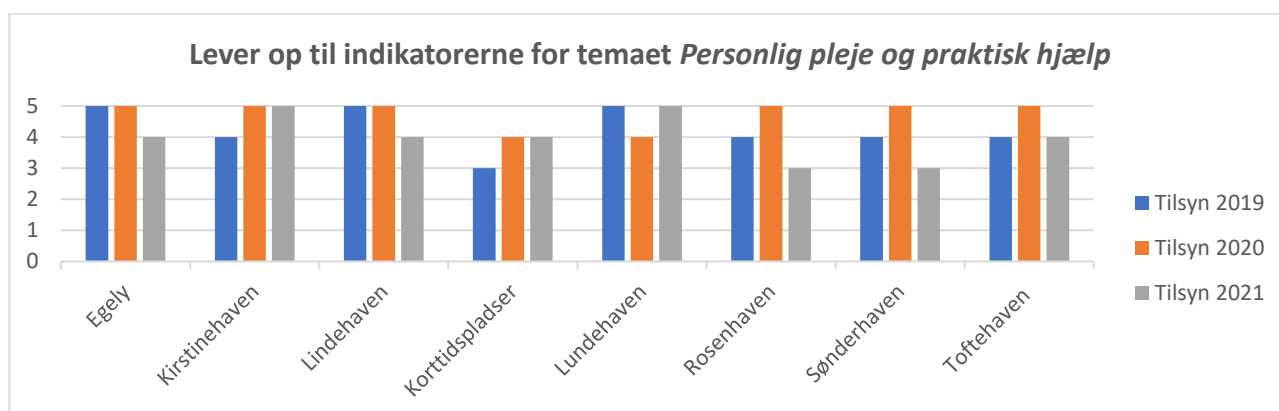
Tilsynet vurderer, at der på alle plejehjem er behov for fokus på at sikre ensartet kvalitet og brug af dokumentationen. På fem plejehjem vurderes det, at indikatorerne kun opfyldes i middel grad.

Tilsynet ser mange eksempler på velbeskrevne døgnrytmeplaner, men også en del eksempler på, at døgnrytmeplanen ikke er fyldestgørende eller opdaterede. I en del eksempler forefindes der ikke en udfyldt livshistorie. Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan arbejdes med forståelsen af livshistoriens betydning for den personcentrerede omsorg.

Fra efteråret 2021 er tilstandshjulet blevet et centralt omdrejningspunkt for at skabe overblik over den enkelte beboers tilstand. Ved tilsynene er det tydeligt, at der er behov for at sætte fokus på udfyldelse af relevante tilstande, så man også får et retvisende billede af borgeren.

Tilsynet har i flere tilfælde fundet eksempler på, at borgerne modtager stærke medikamenter gennem en årrække, uden at der kan findes dokumentation for opfølgning eller vurdering af virkning mv.

## 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

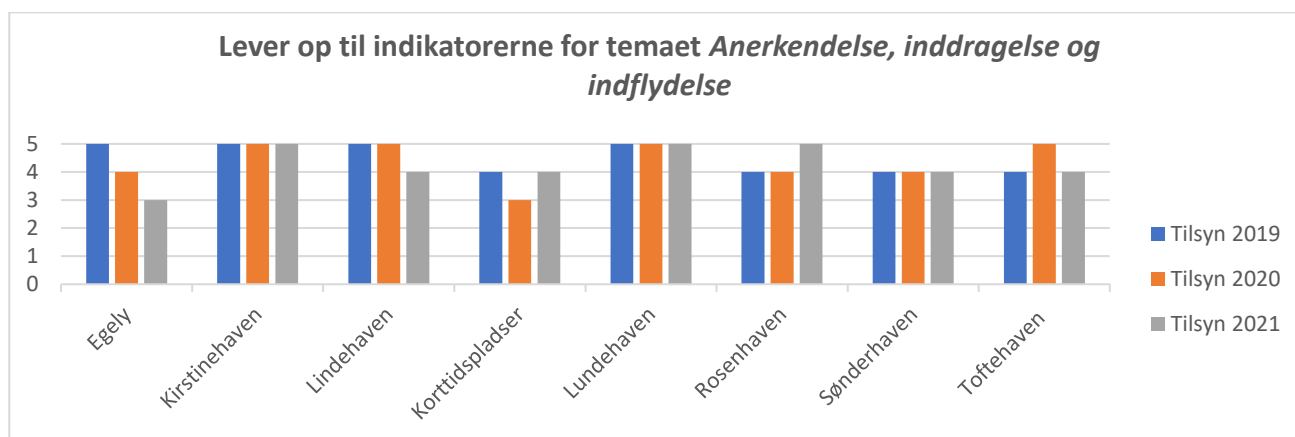
Som det fremgår af diagrammet, vurderes det, at seks af plejehjemmene i meget høj eller høj grad lever op til indikatorerne.

For langt de fleste af de deltagende beboere og pårørende gælder det, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg, de modtager. Der er i år også eksempler på, at de pårørende er utilfredse og finder at plejen er utilstrækkelig. Det gælder især på de plejehjem, hvor beboere, pårørende og/eller medarbejdere samtidigt påpeger, at der er mange vikarer eller afløsere, som ikke i tilstrækkeligt omfang kender beboerne og deres rutiner. Ligeledes påpeges det enkelte steder, at personalet har meget travlt.

Tilsynet har på alle plejehjem observeret, at beboerne generelt fremstår rene i tøjet med plejet hår og negle. Ligeledes observeres det at boligerne er rene og opryddede.

Sidste år anbefalede tilsynet mange steder, at der blev sat øget fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner. Tilsynet vurderer, at der er blevet arbejdet relevant med dette flere steder.

#### 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

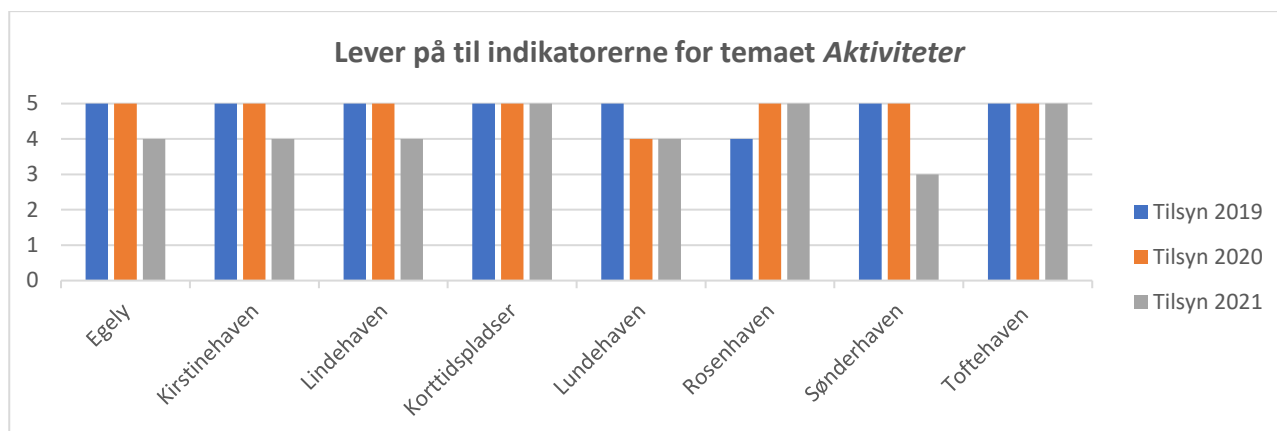
Langt de fleste plejehjem vurderes i meget høj eller høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vurderes således, at beboerne på disse plejehjem har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og respekt. På et enkelt plejehjem vurderer tilsynet, at indikatorerne kun i middel grad er opfyldt.

Beboerne og de pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i særligt det faste personale, hvorimod det opleves mere utrygt, når der kommer vikarer, afløsere eller elever. Enkelte beboere og pårørende peger på, at når medarbejderne har travlt eller der er mange vikarer, så er der også mindre inddragelse og medindflydelse.

Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med smil, nærvær og en individuel tilgang.

Tilsynet kan på alle plejehjem observerer en anerkendende omgangstone og kommunikation. Når det gælder den skriftlige kommunikation i dokumentationen, genfindes den anerkendende tone i flere eksempler.

## 4.5 Aktiviteter



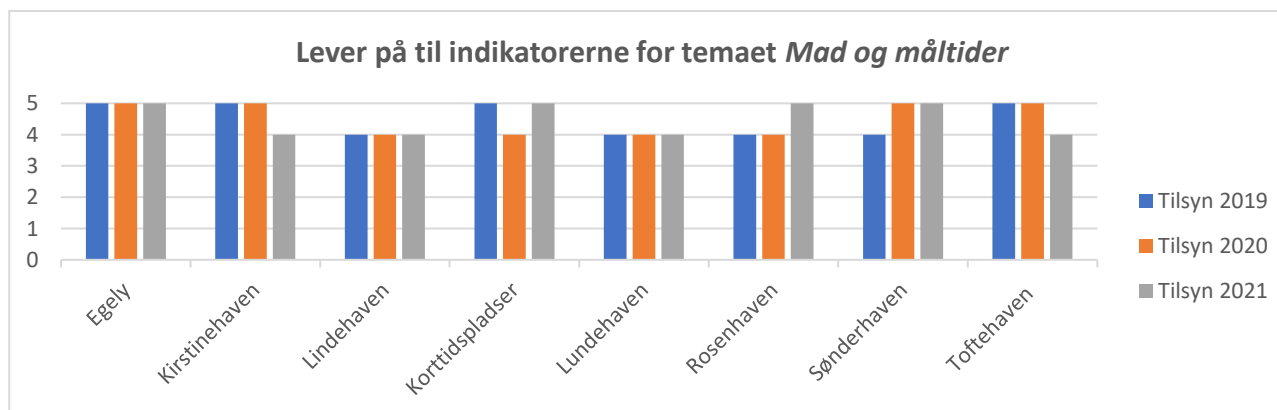
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at plejehjemmene i høj grad tilbyder beboerne, varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Det dækker dels over de aktiviteter, som aktivitetsmedarbejderne tilbyder i hverdagen både for de små eller større fællesskaber, og dels over større arrangementer, udflugter, højtidsfejring for hele plejehjemmet. Aktiviteterne har også i 2021 været påvirket af corona-restriktionerne.

Aktivitetsmedarbejderen er ofte primus motor for igangsættelse af aktiviteter. Tilsynet kan flere steder observere igangværende aktiviteter, ofte med musik og sang i centrum. Plejepersonalet oplever kun i begrænset omfang at have tid til selv at iværksætte aktiviteter i afdelingerne. Tilsynet ser dog også mange eksempler på, at plejepersonalet støtter op omkring hyggeligt samvær mellem beboerne, fx i fællesstuerne eller ved måltiderne.

De beboere, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med omfanget og udbuddet af aktiviteter. De pårørende er ligeledes generelt tilfredse med udbuddet af aktiviteter.

## 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



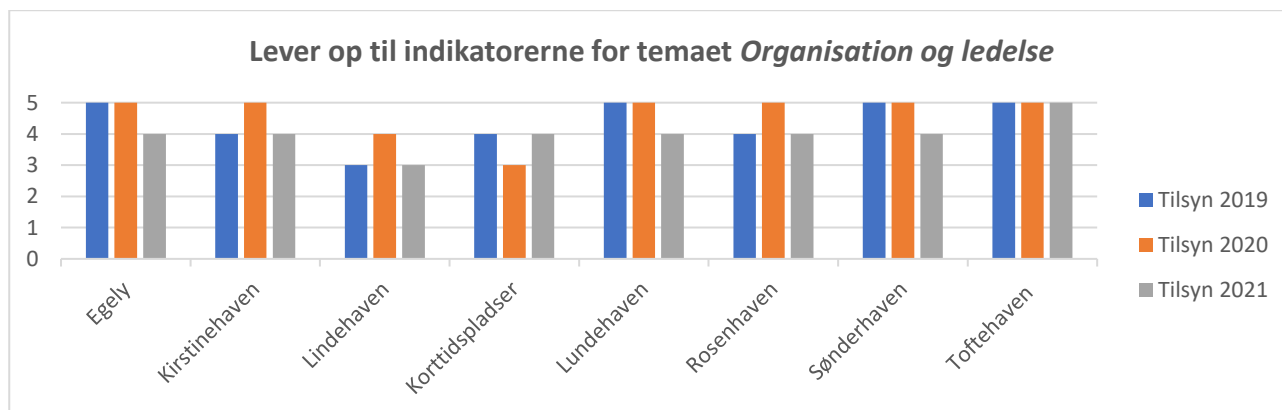
Som det fremgår af ovenstående diagram, er det Evidentias vurdering, at der på alle plejehjem arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Der arbejdes bl.a. med måltidsværter flere steder. Måltidsværterne står særligt for at facilitere samtaler og skabe et socialt fællesskab ved måltiderne.

Både beboerne og de pårørende er i overvejende grad tilfredse med maden, både den varme og den kolde. Der er flere eksempler på, at beboerne har taget på efter at være flyttet ind på et plejehjem.

Flere steder er frokostmåltidet en rolig og hyggelig stund, hvor medarbejderne prioriterer at sidde med ved bordet og understøtte samtale og samværet. Medarbejderne er dertil opmærksomme på at dække et pænt bord og have fordelt opgaverne omkring måltidet på forhånd.

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

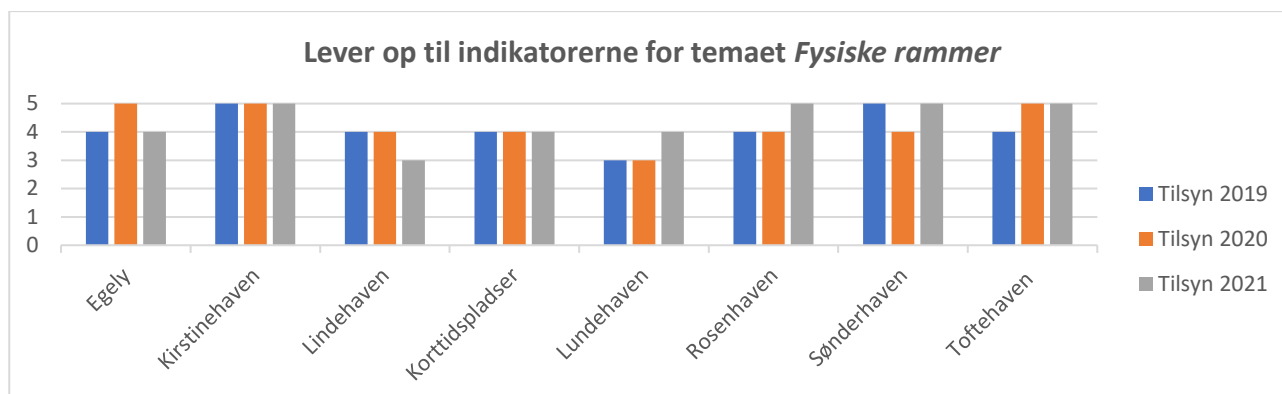
Generelt er det Evidentias vurdering, at ledelsen på alle plejehjem er kompetente og i meget høj varetager den daglige drift af plejehjemmene på ansvarlig vis. På flere plejehjem er der i løbet af 2021 foretaget udskiftninger i ledelseslaget, enten på afdelingsleder eller centerlederniveau. Selv om der hele tiden har været ledelse til rådighed på alle plejehjemmene, så er det tydeligt at den tætte, faglige ledelse flere steder har været sparsom.

Når dette kombineres med vakante stillinger, generelle rekrutteringsvanskeligheder og coronaperioden, så ses det disse steder, at den faglige systematik, det gode arbejdsmiljø og den fælles kultur udfordres. Det bliver svært at afse tid til kompetenceudvikling og faglig fordybelse og sparring, når der mangler personale i dagligdagen.

Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de har været igennem nogle hårde år med corona og manglende personale. Flere steder oplever medarbejderne, at de har svært ved at nå deres opgaver og at det slider hårdt på personalet, når der er mange vikarer.

Der i efteråret 2021 igangsat kompetenceudvikling med Demensrejseholdet for at sikre implementering eller gen-implementering af metoderne herfra.

## 4.8 Fysiske rammer og miljø

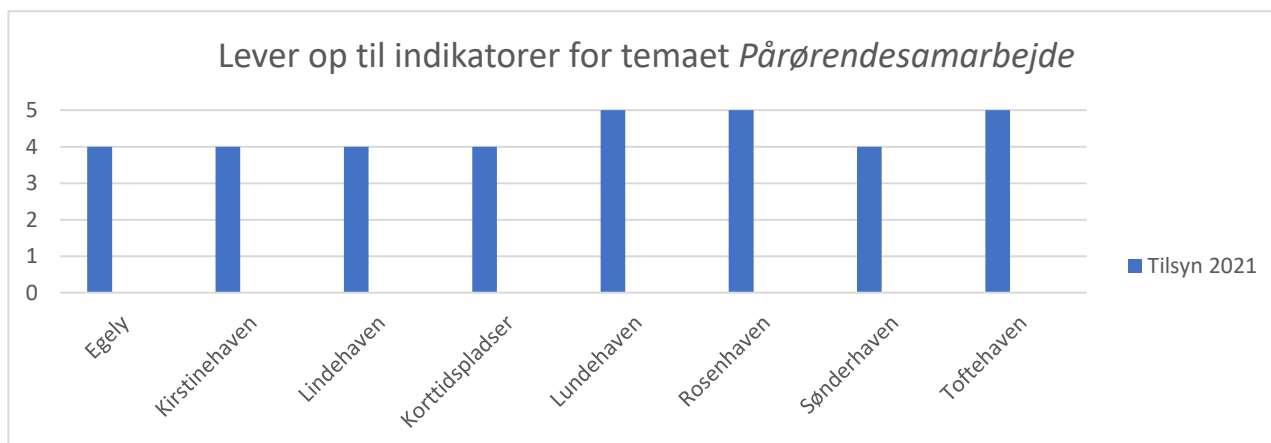


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er generelt Evidentias vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Der er på alle plejehjem et venligt og imødekommende miljø, ligesom der er en god rengøringsstandard over alt. På et enkelt af plejehjemmene vurderer tilsynet, at der er behov for øget opmærksomhed på rengøring af gulve og beboernes hjælpemidler.

Beboerne og de pårørende er i vid udstrækning tilfredse med boligerne og de fælles arealer.

## 4.9 Pårørendesamarbejde (fokusområde)



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 plejehjem i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for fokusområdet Pårørendesamarbejde. Vurderingen er foretaget ud fra, om tilbuddet aktivt har arbejdet med at implementere den nye Pårørendepolitik. Arbejdet er i gang flere steder og nogle steder er det planlagt.

I vurderingen indgår ligeledes de pårørendes tilfredshed med samarbejdet. Her tilkendegiver alle de pårørende, som tilsynet har talt med, at de er meget tilfredse.

Der arbejdes på alle plejehjem med indflytningssamtaler og opfølgning efter et par måneder, hvor pårørende er inviteret efter aftale med beboeren. På et plejehjem er man i gang med at udarbejde en skabelon for indflytningssamtale.

Generelt oplever medarbejdere og ledelse at de pårørende er en ressource i forhold til den person-centrerede omsorg, da de kan bidrage med vigtige indsigter i beboerens rutiner og vaner. Det er dog varieret hvor systematisk plejehjemmene indhenter denne viden. Generelt er det tilsynets vurdering, at der med fordel kan arbejdes mere indgående med at styrke medarbejdernes blik for og metoder til at inddrage de pårørende aktivt.

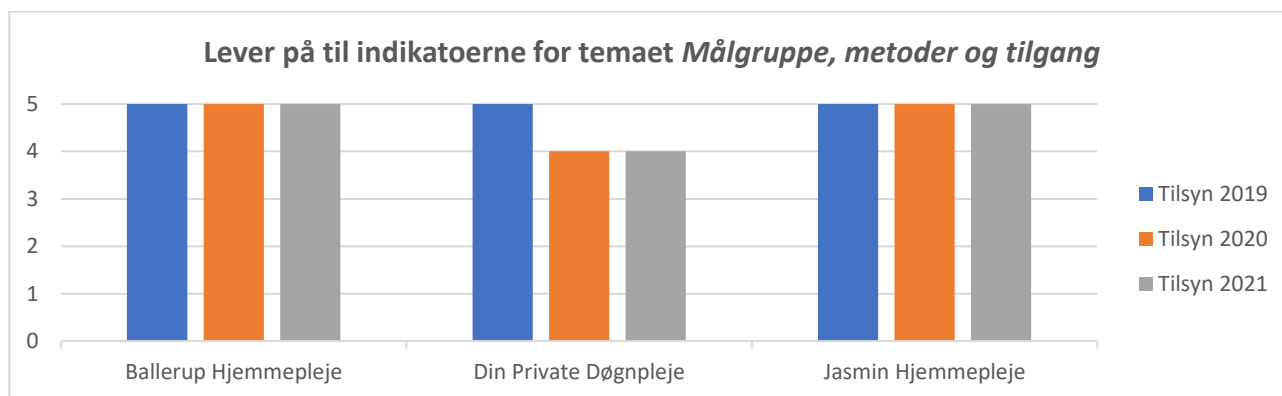
Der er ligeledes en vis variation i, hvordan man kommunikerer med de pårørende som gruppe. På nogle plejehjem er der med stor succes afholdt møder, hvor pårørende og andre interessenter kunne deltage både fysisk og online. Et par steder har coronasituationen givet anledning til at man nu systematisk kommunikerer med pårørendegruppe via mails med informationer, billeder, husavis, invitationer mv. Tilsynet vurderer, at plejehjemmene med fordel kan foretage en erfaringsudveksling med hensyn til metoder.

## 5. KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget tilsyn med Ballerup Hjemmepleje og de to private leverandører, Jasmin og Din Private Døgngleje. 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 høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne.

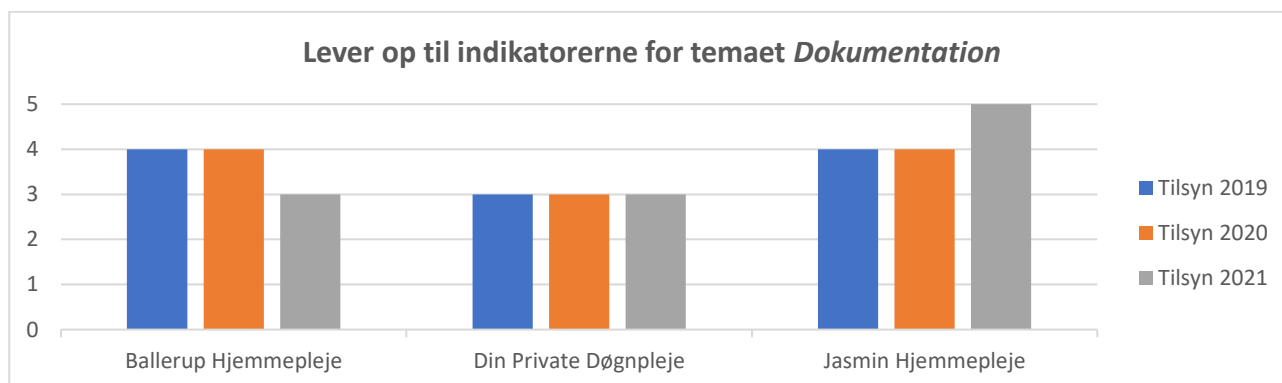
Der kan under tilsynene observeres flere gode eksempler på, hvordan den rehabiliterende indsats udfoldes i praksis.

Medarbejderne hos alle tre leverandører kan relevant redegøre for, hvordan de løbende vurderer borgernes behov for støtte, motivation og hjælp. I alle tre tilbud har man fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer.

Alle tre leverandører foretager løbende triagering af borgerne, som giver anledning til fælles faglig refleksion omkring eventuelle ændringer hos borgerne. Triageringsmetoden og hyppigheden varierer blandt leverandørerne.

Medarbejderne er opmærksomme på ændringer hos borgeren og kan redegøre for relevante handlinger, som følge heraf. Corona spiller stadig i 2021 ind på, hvor tæt samspillet har været mellem de private leverandører og kommunens hjemmesygepleje. Hos en leverandør er der et helt fast og systematisk samarbejde, mens det for den anden er mere betinget af akut opståede behov.

## 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

To af tre leverandører vurderes at leve op til indikatorerne i middel grad. Der er således rum for forbedring.

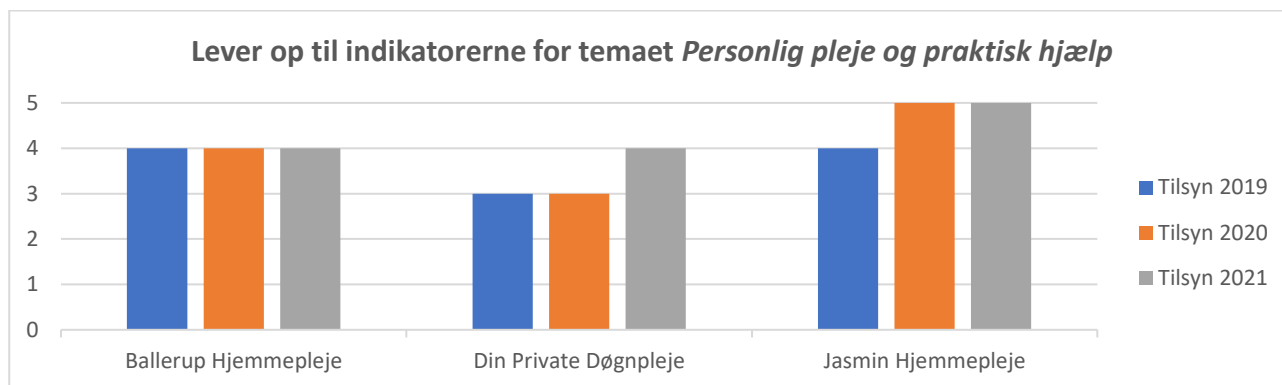
Vurderingen er baseret på en gennemgang dokumentationen, herunder døgnrytmeplan, tilstande, handleanvisninger og observationer. De eksempler på døgnrytmeplaner, som tilsynet gennemgår, fremstår i de fleste tilfælde opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende.

Der kan i flere tilfælde findes eksempler på, at der mangler indsatsmål, helbredstilstande eller handleanvisninger. Det gælder fx når det ved observation fremgår, at borgeren har tabt sig væsentligt, men der ikke i dokumentationen kan findes registrering af dette. Ligeledes vurderes det at være et generelt problem at få slettet eller pauseret tilstande og handleanvisninger, som ikke er aktuelle.

Hos to leverandører får tilsynet i flere tilfælde det indtryk, at vikarer og afløsere ikke læser beskrivelser af, hvilken hjælp borgeren har behov for, inden de kommer ind i hjemmet. En række borgere klager over, at

vikarer og afløsere ikke er forberedte. Det giver borgerne en oplevelse af forringet kvalitet og en generel irritation over at skulle forklare gentagne gange.

### 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

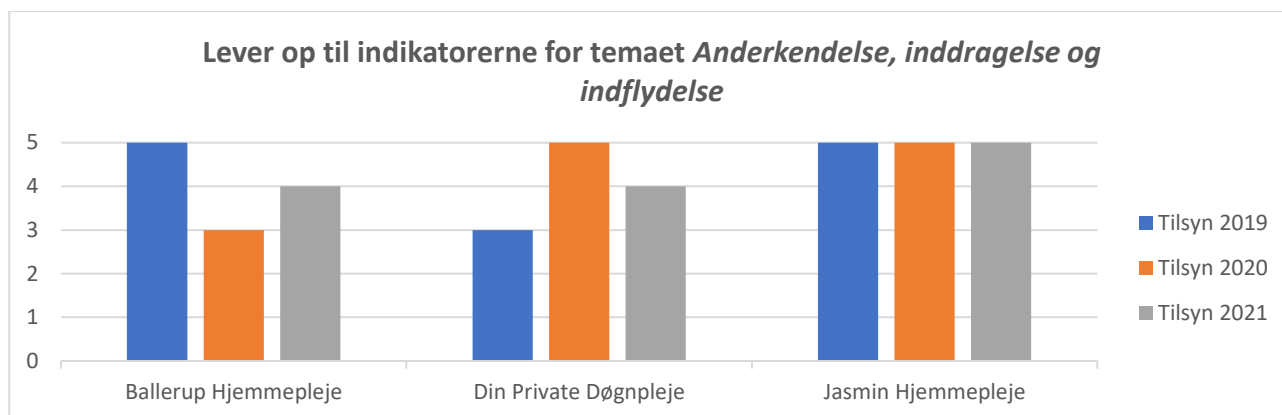
Det er Evidentias vurdering, at alle leverandører i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for, hvordan de gennem triagering, borgerkonferencer eller møder gennemgår borgerne og evaluerer, om borgerne får den nødvendige pleje og omsorg.

Borgerne og deres pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Ligesom de oplever, at hjælpen lever op til deres behov. Det gælder både praktisk og personlig pleje. Enkelte borgere giver udtryk for, at de har behov for mere hjælp, ofte af praktisk karakter.

Det er i lighed med sidste år tydeligt, at kontinuitet giver medarbejderne et godt kendskab til borgerne og det giver omvendt borgerne en højere tilfredshed.

Flere pårørende til borgere med demens giver udtryk for, at det er vigtigt at hjælperen har kendskab til demens og til pædagogiske metoder, som kan motivere borgeren til at modtage hjælp. Det gælder ikke mindst i de tilfælde, hvor det er en vikar eller afløser, som kommer. Flere pårørende oplever, at borgeren afviser hjælpen, hvis ikke tilgangen er på en bestemt måde. Det vil efter tilsynets vurdering i nogen grad kunne afhjælpes ved brug af udførlige beskrivelser i døgnrytmeplanen.

## 5.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



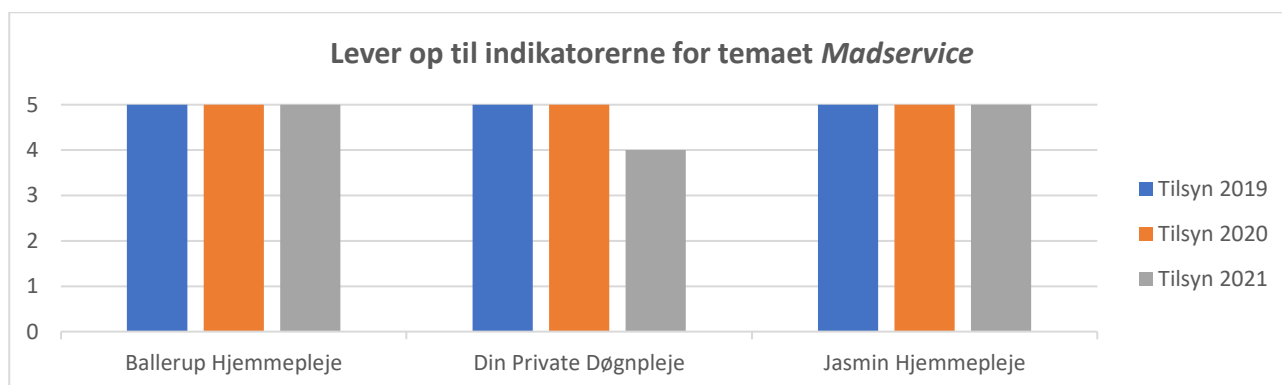
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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 særligt de faste medarbejdere er søde og venlige.

Tilsynet vurderer, at borgerne inddrages og har indflydelse på, hvordan hjælp og pleje udføres. 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.

Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med venlighed og en positiv tilgang. Kommunikationen er altafgørende for, at mødet med borgeren bliver godt.

## 5.5 Madservice



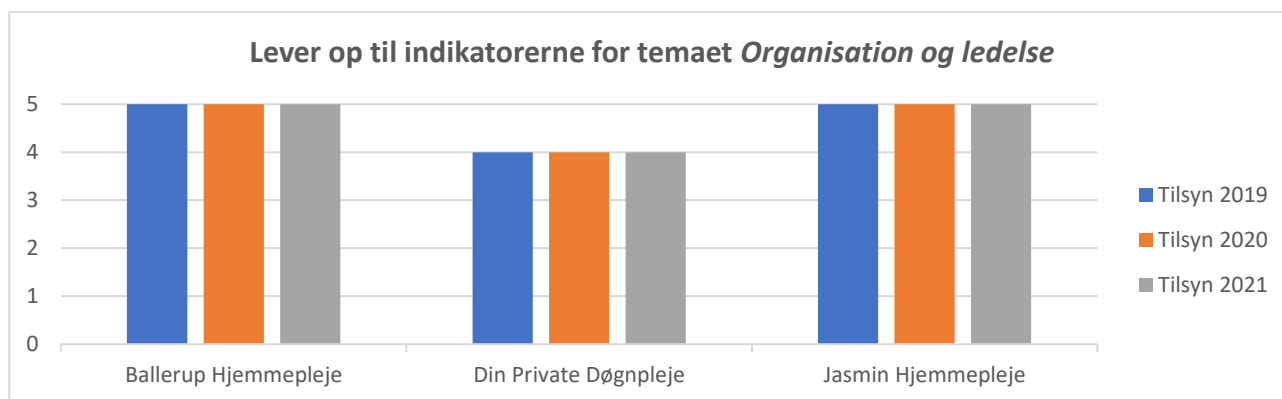
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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, bl.a. kan der trækkes på ernæringsfaglig medarbejder ved behov, der er særligt fokus på småtspisende og hos nogen borgere følges indsatsen op med vejning.

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.

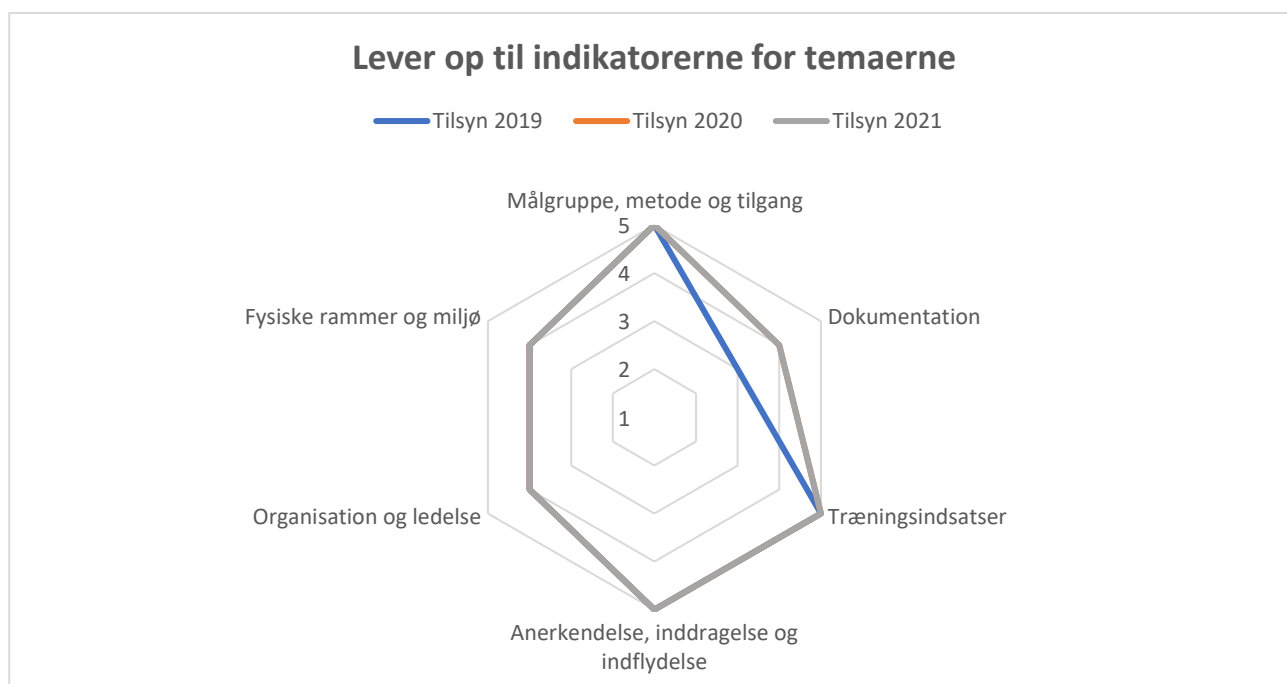
Hos hver af de tre leverandører er der en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som har fokus på at sikre god medarbejdertrivsel. To af de tre leverandører er udfordret af rekrutteringsvanskeligheder og en vis personaleomsætning.

Der arbejdes hos to af leverandørerne med løbende kompetenceudvikling, senest blandt andet omkring Nexus. Dog kan corona fortsat lægge nogle begrænsninger på mulighederne.

Ballerup hjemmepleje er siden marts måned gået i gang med at organisere medarbejderne i selvstyrende teams, hvilket bliver godt modtaget af medarbejderne. Det skal implementeres fuldt ud fra januar 22.

## 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. Borgere er meget tilfredse med tilbuddet.

Medarbejderne kan relevant redegøre for deres **faglige metoder og tilgange**, som tilpasser borgerens behov. Ledelsen arbejder med at styrke terapeuternes faglige vurderinger af borgernes konkrete behov. Der er igangsat en øvelse i at systematisere arbejdsmetoder, hvilket kræver en kontinuerlig kompetenceudvikling, som løbende bliver iværksat. Der bliver fortsat arbejdet med at beskrive instrukser og standarder.

Ved tilsynets gennemgang af **dokumentationen** kan det konstateres, at der arbejdes målrettet med dokumentation i relation til et professionelt sprog og relevante observationer. Tilsynet finder dog, at der fortsat bør arbejdes med at styrke ensartethed og stringens i dokumentation.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager de **træningsindsatser** de har behov for og krav på. Tilsynet observerer et godt samarbejde mellem personale og borger, hvor der særligt bemærkes tydelig professionel kommunikation mellem personalet og konstant borgerinddragelse. Ved holdtræning udføres øvelser under hensyn til individuelle behov og borgerne motiveres også til at træne hjemme. Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med træningen.

Borgerne bliver **hørt, respekteret og anerkendt**. Medarbejderne lægger vægt på, at borgerne oplever tid til samtale og grundig gennemgang af tilstande, årsager og træningsvejledning. Borgerne er selv meget tilfredse med omgangstonen.

Det er tilsynets vurdering, at **ledelsen** understøtter driften og medarbejdernes trivsel, men der er fortsat behov for at fokusere på trivslen ved prioritering og **organisering** af arbejdsopgaverne, da medarbejderne



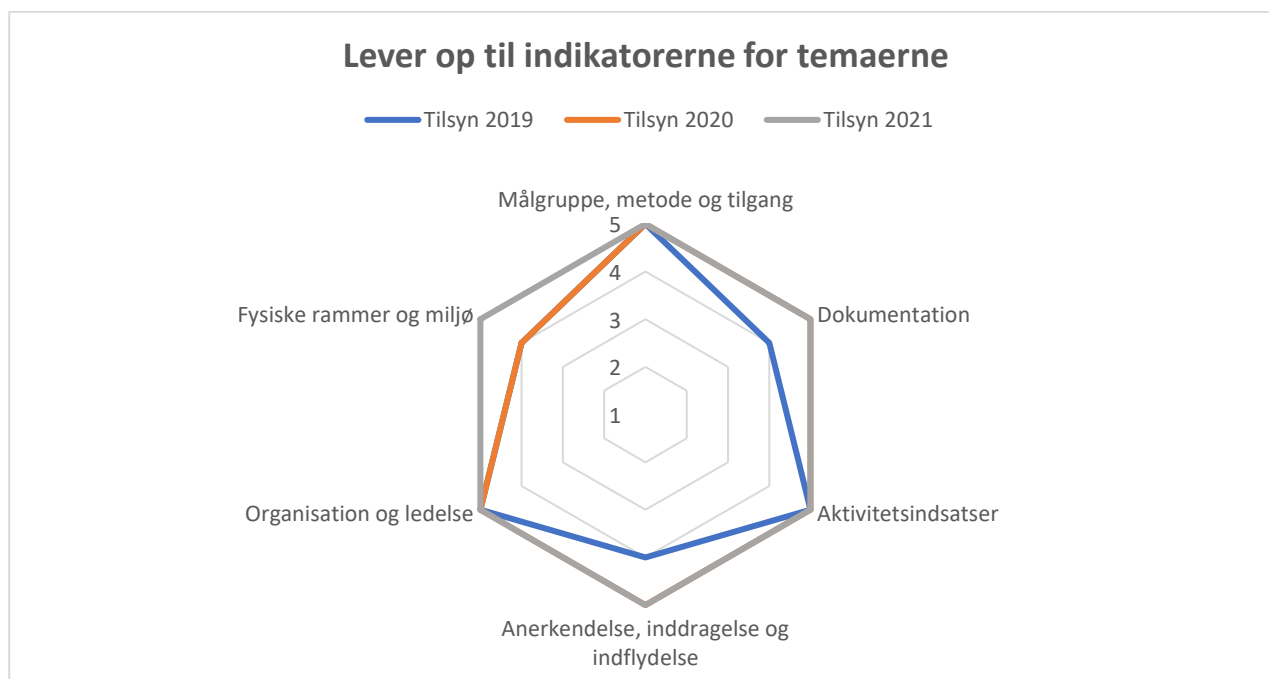
udtrykker en oplevelse af svær travlhed. Der er brugt ressourcer på at ansætte udviklingsterapeuter for at arbejde med kompetenceudvikling i de forskellige teams. Corona-situationen har været årsag til flere sygemeldte medarbejdere, men til trods for situationen er det erfaret, at borgerne udnytter mulighederne ved telefonopfølgning og virtuel træning. Medarbejderne oplever støtte og opbakning fra ledelsen, som de har tillid til.

I forhold til de **fysiske rammer** er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov. Ledelsen redegør for, at der er lavet nye forhold for kontorpladser, hvilket medarbejderne udviser tilfredshed med.

Tilsynet vurderer i relation til det særlige fokusområde **Pårørendesamarbejde**, at der i vid udstrækning arbejdes med at inddrage de pårørende i alle relevante situationer, at der kan være behov for at de pårørende har viden om, hvordan de kan understøtte en god træning, så de ikke kommer *"til at stjæle træningen fra borgeren"*.

## 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 ledelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne står på et godt **fagligt** fundament og arbejder engageret med opgaverne, mens de udvikler nye systematiske **arbejdsmetoder** for yderligere at styrke den **demensfaglige tilgang**. Det opleves, at selvom afdelingerne for dag- og døgntilbuddet organisatorisk er adskilt, så er der stadig et tæt samarbejde og fleksibel koordinering mellem medarbejderne. Ledelsen har igangsat en implementering af systematiske arbejdsmetoder og udvikling af fælles faglige tilgange og fælles sprog. Særligt i døgntilbuddet oplever medarbejderne et velfungerende og fast samarbejde med hjemmesygeplejen og indimellem SOS-teamet.

Der arbejdes meget målrettet med **dokumentationen** i både dag- og døgntilbuddet. Ved gennemgangen observerede tilsynet velbeskrevne døgnplaner og opdaterede notater hos to udvalgte borgere, men tilstandshjulene var til gengæld ikke helt fyldestgørende. Manglende opdateringer fra andre enheder kan påvirke Aktivitet og Aflastnings mulighed for at danne overblik og få indsigt i relevante data.

**Aktiviteterne** i tilbuddet er relevante og varierede, ligesom de er tilpasset borgernes ressourcer og behov. Ved underbemandede situationer, må grupperne sammenlægges og aktivitetstilbuddene justeres. Der udvises tilfredshed blandt de pårørende til borgerne med gode udbud af aktiviteter og dygtige medarbejdere, der er gode til at koordinere. Tilsynet vurderer, at der er skabt en tryk arbejdskultur i begge tilbud, som understøtter medarbejdernes kreativitet og imødekommenhed overfor borgerne og deres pårørende.

Tilsynet vurderer, at beboerne og pårørende bliver **hørt, respekteret og anerkendt**. Ved tilsynet udtrykker borgerne stor tilfredshed, fordi de selv er med til at bestemme, hvad der skal ske på dagene i tilbuddet. Medarbejderne giver borgerne fleksibilitet, idet de har mulighed for at gøre brug af begge tilbuds aktiviteter, hvis det passer dem bedre i forhold til aktivitetsudbud og muligheder. De pårørende er ligeledes meget tilfredse med måden, borgerne mødes og inddrages på.

I årets løb er der sket en større **organisationsændring**. Aktivitet og Aflastning har fået en ny leder og flere faste medarbejdere er gået på pension. Den nye leder har igangsat tiltag med fokus på systematisering af arbejdsgange og kompetenceudvikling, hvilket medarbejderne er positive overfor. Medarbejderne udtrykker dog, at de i en periode har oplevet usikkerhed, som har påvirket deres humør og interne samarbejde. Medarbejderomsætningen er ikke stor, men ved nytilkomne gennemgås et systematisk introduktionsprogram. Fra lederens side opleves en kompetent og erfaren medarbejdergruppe, som gør arbejdspladsen til et attraktivt sted at være i. Pårørende er meget tilfredse med de faste medarbejdere, men nævner at brugen af vikarer giver anledning til uro blandt borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at de **fysiske rammer** generelt understøtter borgernes behov for trivsel og aktivitet. Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer ikke er helt optimale, men medarbejderne arbejder på den bedst mulige måde og er kreative med at finde og udnytte de muligheder, der er.

I forhold til fokusområdet **Pårørendesamarbejde** opleves et tæt og godt samarbejde med de pårørende, som bliver inviteret til at komme med i tilbuddene og besøgstider er ikke begrænsede. De pårørende udviser tilfredshed med personalets imødekommenhed, kommunikationsform, hjælp og fleksibilitet.

## 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	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.	Igen i år erfarer tilsynet, at de fysiske rammer i døgntilbuddets fælleskøkken kan begrænse hensynet til målgruppens behov fx aktivitet eller ro.
Ambulant træning	<p>Tilsynet anbefaler, at Ambulant Træning arbejder med stringens og ensartethed i Nexus, så terapeuterne i højere grad kan arbejde helhedsorienteret og forebygge UTH.</p> <p>Evidentia vurderer, at det kan styrke udvikling af den tværprofessionelle og tværsektorielle indsats, at der i dokumentationssystemet er overblik over de relevante indsatser og tydelige anbefalinger for, hvordan andre faggrupper kan tage hensyn til og understøtte træningsindsatser.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at udbedre adgangsforholdene.</p>	Tilsynet anbefaler, at det overvejes om telefonisk og/eller on-line kontakt med borgerne kan bruges som arbejdsform i flere sammenhænge, da det opleves at være tidsbesparende i en presset hverdag. I dag anvendes det i nogen grad ved opfølgningssamtaler.
Ballerup Hjemmepleje	<p>Evidentia anbefaler afstemning mellem borgere, pårørende og medarbejdere i relation til en tidsramme, hvor hjælpen forventes fremme.</p> <p>Evidentia anbefaler, at vikarer eller medarbejdere fra andre teams forbereder sig på besøg ved at mestre login til Nexus, læse døgnplan og anvende de aftalte sundhedsfaglige og pædagogiske principper som teamet har beskrevet.</p> <p>Evidentia anbefaler, at alle medarbejdere beskriver afvigelser og</p>	Evidentia anbefaler, at medarbejderne fortsat indgår i faglig refleksion over gråzoner og etik i den rehabiliterende praksis, fx om hvornår en borger har for mange smerter eller er for udmattet til selv at udføre forflytning.

	opretter relevante indsatsmål og handlinger i Nexus, evt. i samarbejde med SOSU-assistent eller sygeplejerske.	
Din Private Døgnpleje	<p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre, at dokumentationen har den fornødne kvalitet, så vikarer og afløsere kan få indblik i de rutiner, som er væsentlige for borgerne. Ligeledes at der er fokus på at sikre en faglig sammenhæng, så de faglige mål for indsatserne er tydelige for medarbejderne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at de ugentlige møder med hjemmesygeplejen fastholdes, så der er mulighed for systematisk faglig sparring frem for, at det kun er det akutte man forholder sig til.</p> <p>Evidentia anbefaler, at den faglige refleksion systematiseres og faciliteres i en systematisk struktur, som sikrer fokus på kvalitet og fælles faglige beslutninger.</p> <p>Evidentia anbefaler, at medarbejderne understøttes i at reflektere over grænsen mellem at være professionel, personlig og privat i mødet med borgerne</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes om den interne omgangsform på kontoret er hensigtsmæssig i forhold til at oppebære et godt psykisk arbejdsmiljø. Tilsynet vurderer endvidere at der på sigt er risiko for, at medarbejderne tager denne kultur med ud i mødet med borgerne.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes eksempelvis at bruge Sundhedsstyrelsens Borgerkonference som skabelon for plejegruppemøderne for at sikre et fagligt fokus og fælles faglige beslutninger, som har sammenhæng til indsatsmål.</p>
Jasmin Hjemmepleje	Tilsynet 2021 giver ikke anledning til anbefalinger til at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at Jasmin fortsætter arbejdet med stringens og ensartethed i dokumentationen, med særlig fokus på samarbejdet i snitfladen mellem den kommunale sygepleje og de daglige observationer og handlinger.
Egely	<p>Evidentia anbefaler igen i 2021, at Egely Plejehjem arbejder med tydelige handleanvisninger af målinger og fald i dokumentationssystemet.</p> <p>Evidentia anbefaler igen i 2021, at der arbejdes fokuseret med forebyggelse af UVI.</p> <p>Evidentia anbefaler igen i 2021, at der systematisk drøftes forhold omkring</p>	Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsætter med de gode tiltag der nyligt er iværksat og er opmærksomme på symptomer på overbelastning hos nogle medarbejdere.

	<p>magtrelationen mellem medarbejder og beboer.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Egely arbejder med stringens og ensartethed i dokumentationssystemet, så tilstandshjulet er opdateret i relation til beboers aktuelle tilstand.</p> <p>Evidentia anbefaler, at indsatserne personcentreres, så de individuelle behov identificeres og imødekommes fx hjælp til opladning af telefon, samtaler og støttende pædagogiske tiltag.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med kompetenceudvikling, udvikling af systematiske arbejdsmetoder, fælles faglige indsatser og en bevidst anerkendende kommunikation.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Egely arbejder med samlende aktiviteter for beboerne i dagligdagen; fx aktiviteter og samtaler som faciliteres af plejepersonalet og kan skabe fællesskab og relation.</p>	
Kirstinehaven	<p>Evidentia anbefaler, at Kirstinehaven gen-implementerer faste metoder i plejen til at sikre kvalitet og fælles faglig refleksion og beslutninger i medarbejdergruppen. Det gælder i særlig grad daglig triagering og beboerkonferencer.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Kirstinehaven retter fokus på aktiviteter, så borgere og pårørende kan opleve sig aktive og inddragede i meningsfulde beskæftigelser i hverdagen.</p>	Tilsynet anbefaler, at det overvejes at genoptage tidligere praksis med at spise sammen med beboerne for at understøtte det gode måltid.
Lindehaven	<p>Evidentia anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan styrke demensfaglige kompetencer, et fælles fagligt sprog og en samlende tværfaglig kultur.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Plejehjemmet</p>	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter arbejdet med at systematisere arbejdsgange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og andre interkommunale og tværsektorielle enheder.

	<p>Lindehaven sikrer faglig refleksion og kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til pårørendeperspektiv og pårørendesamarbejde.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at behandle beboerne med værdighed og respekt i alle sammenhænge.</p> <p>Evidentia anbefaler, at plejehjemmet Lindehaven sikrer rengøring af hjælpemidler, gulve og møbler, så miljøet understøtter trivsel og velvære for beboerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at Plejehjemmet Lindehaven iværksætter eller indgår i tiltag, som kan forebygge misforståelser og fejl, der er afledt af sprogbarrierer mellem personale og beboere.</p>
<p>Lindehavens Korttidspladser</p>	<p>Evidentia anbefaler fortsat fokus på ensartet og systematisk dokumentation.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sikres forventningsafstemning mellem borger og medarbejdere ang. tempo og tidspunkter for måltider og træning.</p> <p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter arbejdet med at systematisere arbejds gange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og interkommunale og tværsektorielle enheder.</p> <p>Evidentia anbefaler, at konferencelokalet holdes aflåst for at sikre at uvedkommende ikke får adgang til personoplysninger om borgerne.</p>	<p>Evidentia foreslår, at Korttidspladserne Lindehaven med fordel kan anvende den socialpædagogiske handleplan og livshistorie i Nexus som redskaber til at person centrerer indsatserne til borgerne.</p>
<p>Lundehaven</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at livshistorier indsamles hos alle beboere, så tilgang og den socialfaglige handleplan kan tage afsæt deri og målrettes den enkelte beboer i en personcentreret omsorg.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at årsagen til, at beboeren modtager den medicin som fremgår af FMK, fremstår tydelig og</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det drøftes om måltiderne i højere grad kan serveres på fode for at understøtte beboernes selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der på Lundehaven fortsat arbejdes med at skabe en hjemlig atmosfære i fællesarealerne, fx ved at fjerne hjælpemidler.</p>

	<p>utvetydigt.</p>	
Rosenhaven	<p>Tilsynet anbefaler, at dokumentationssystemet anvendes til at tydeliggøre forebyggende tiltag i relation til UVI og trykskader, så alle medarbejdere, også vikarer og afløsere, kan understøtte forebyggende tiltag.</p> <p>For at forebygge UTH anbefaler Evidentia en stringent udfyldelse af tilstandshjulet og en ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade.</p>	<p>Det er tilsynets anbefaling, at det overvejes at bruge den socialpædagogiske handleplan og livshistorie på alle beboere, så plejen i højere grad kan målrettes den enkelte beboer i en personcentreret omsorg.</p> <p>Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen fortsætter udviklingen af en samlende og faglig kultur på arbejdspladsen.</p>
Sønderhaven	<p>Evidentia anbefaler, at der sikres forventningsafstemning mellem beboere, pårørende og medarbejdere om individuelle ønsker fx om sengetid og motiverende tiltag.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes målrettet med grundig introduktion af medarbejdere i forhold til forebyggelse af infektion, at følge fælles faglige aftaler og at arbejde anerkendende og inddragende.</p>	<p>Evidentia foreslår, at Sønderhaven fortsætter de gode initiativer omkring 'det gode måltid', og i højere grad samstemmer en fælles kultur i medarbejdergruppen om at skabe gode måltidsstunder for beboerne.</p> <p>Evidentia vurderer, at ledelsens aktuelle tiltag i relation til arbejde med organisationskultur, ensarte faglige arbejdsmetoder, betragte aktivitet som en del af helhedsplejen og kompetenceudvikling er relevante og bør prioriteres højt.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Sønderhaven udvikler de igangsatte initiativer i relation til pårørendesamarbejde, så der sikres forventningsafstemning, tryghed og en god relation.</p>
Toftehaven	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelse og medarbejdere fortsat har et skærpet fokus på dokumentation. Vær særligt opmærksom på tydelighed i forhold til hvilke interventioner, der skal følge af observationer/tilstande.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Toftehaven arbejder med at sikre en højere grad af beboertilfredshed ang. madens variation og smag.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der reflekteres over, hvordan medarbejdernes pauser i 'klynger' kan påvirke beboernes oplevelse af nærvær og ligeværdighed.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre tilbagemelding til pårørende når en borger fx har fået svar på undersøgelser, blodprøver mv. Naturligvis kun i de tilfælde, hvor beboer giver tilsagn til dette.</p>

	<p>Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med at opøve den bevidste refleksion omkring, hvordan man bedst imødekommer beboernes behov i alle situationer. Samt hvilke signaler medarbejdernes adfærd sender til beboerne.</p>	
--	---	--



## BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
<b>Plejhjem og korttidspladser</b>	<p>For hvert plejhjem:</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 2-4 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 3-15 borgere</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for 3-15 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 tre medarbejdere</li> <li>• Interview med seks borgere</li> <li>• Observationer af træningsaktiviteter</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for tre 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 flere grupper</li> <li>• Interview med tre pårørende</li> <li>• Observationer af aktiviteter</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for tre borgere</li> </ul>

## BILAG III. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i meget høj 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>	5
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i høj 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>	4
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i middel 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>	3
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i lav 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>	2
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i meget lav 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>	1