

# Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



## KOMMUNAL HJEMMEPLEJE

August 2024

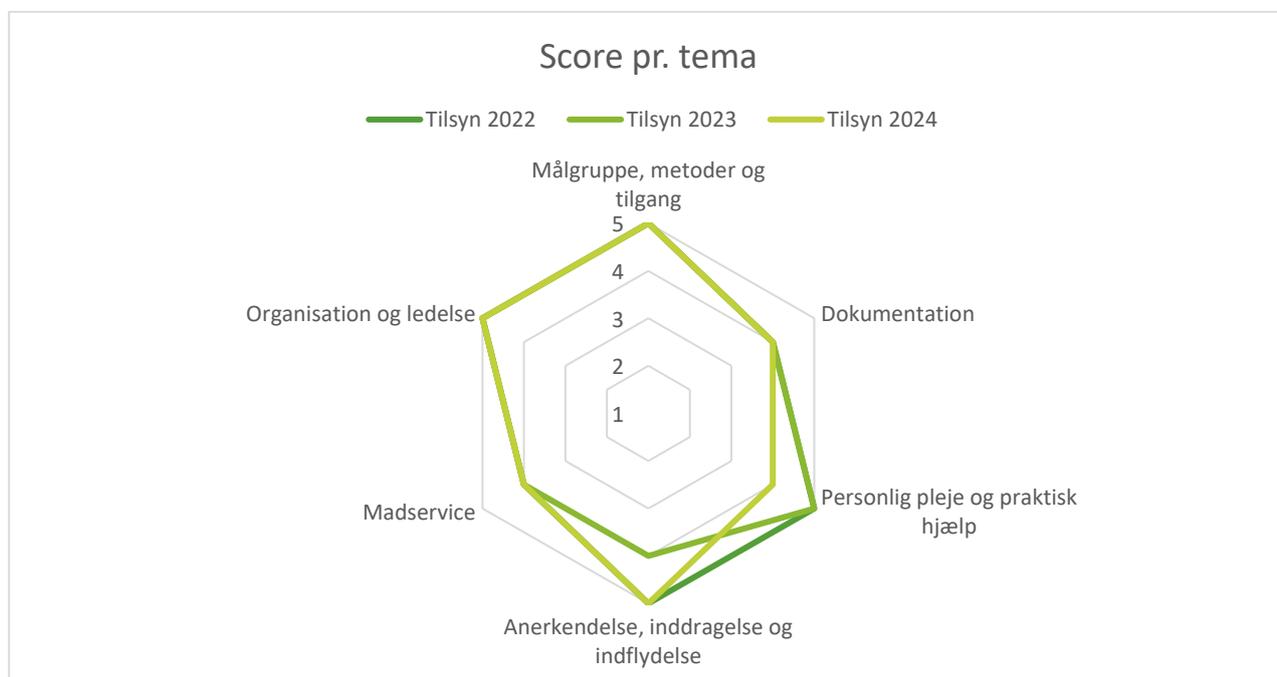
# 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

## 1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget et tilsyn med Ballerup Kommunes Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at leverandøren generelt er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer samt Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder og politikker. Borgerne er i høj grad tilfredse med den støtte, de modtager, særligt fra faste medarbejdere. Flere borgere beskriver, at de støttes af et fast team, hvor der også er tilknyttet en "flyver". De beskriver dog fortsat, at der kommer en del afløsere, særligt om aftenen, i ferier og weekender. Tilsynet vurderer, at der i Ballerup Kommunes Hjemmepleje er opbygget en bæredygtig struktur med tydelig ledelse, nærværende teamledelse og processer, som understøtter medarbejdernes arbejdsgange og skaber sammenhæng for borgerne. Dog anbefales særlig opmærksomhed på forventningsafstemning med pårørende og støtte til borgere med kognitiv svækkelse. Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang i forbindelse med tilsynet.

### Score

Af nedenstående figur fremgår det, hvilken score leverandøren har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at leverandøren lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 1.2 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

| Definition  | Anbefalinger  |
|---|---|
| <p><b>Fokusområder</b></p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>   | <p>Det anbefales at have særlig opmærksomhed på forventningsafklaring med pårørende og støttepersoner hos borgere med kognitiv svækkelse, som ikke selv kan viderebringe oplysninger eller koordinere mellem fx enheder, faggrupper og vagtlag.</p>   |
| <p><b>Udviklingspunkter</b></p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med et bredt spektrum af virkemidler for at imødekomme medarbejdernes forskelligheder og især forbedre afløseres forberedelse inden mødet med borgerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på, at de arbejder i et hjem, fx ved at banke på, præsentere sig, tale i en imødekommende tone og vise respekt for gulve, møbler, gardiner samt hvordan borgerne ønsker tingene placeret. Tilsynet anbefaler et vedvarende fokus på dette i de faglige refleksioner for at opretholde en høj standard blandt alle medarbejdere.</p> |

## 1.3 Opfølgning

| Opfølgning på sidste tilsyn  |
|--|
| <p>Tilsynet anbefalede i 2023, at der arbejdes med at sikre opmærksomhed på dokumentationen, og at væsentlige oplysninger dokumenteres i døgnrytmeplanen og/eller de generelle oplysninger. Tilsynet anbefalede desuden, at hjemmeplejen sikrer sig, at medarbejdere ikke uden videre undlader at hjælpe borgere, der frasiger sig hjælp, for eksempel på grund af utryghed. Tilsynet anbefalede, at medarbejderne anvender faglige metoder til at sikre tryghed og en god relation samt dokumenterer, hvad der er forsøgt, hvis det ikke lykkes. Som opfølgning på dette illustrerer projektkoordinatoren på plancher, hvordan der er iværksat nye tiltag i Nexus, så medarbejderne nu kan udfylde og orientere sig i nye rubrikker i døgnrytmeplanen under "særlig opmærksomhed" og "pædagogisk tilgang". Her kan det uddybes, hvilke hensyn der skal tages til borgeren, og hvordan tilgangen bør være, hvilket også gælder borgere, som på grund af utryghed frasiger sig hjælpen. I denne rubrik kan der kort videndeles om, hvordan medarbejderne kan arbejde med relationsdannelse ud fra pædagogiske principper. Dette beskrives som en igangværende proces, der kræver vedholdenhed for også at nå ud til alle vikarer og afløsere.</p> <p>Tilsynet anbefalede også, at der for enkelte borgere skulle foretages en revurdering og justering af den tildelte hjælp, så den svarede til borgerens behov og kommunens kvalitetsstandarder. Denne anbefaling blev imødekommet umiddelbart efter sidste års tilsyn.</p> |

## 2. VURDERING AF TEMAER

| Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang   | Score 5 |
|---|---------|
| <p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes med relevante metoder og tilgange. Ledelsen redegør for, at der fortsat arbejdes med afsæt i rehabilitering og principper for personcentreret omsorg. Det er nu i højere grad indarbejdet, at medarbejderne trænes i samarbejde med borgerne om fordeling af indsatser i relation til det visiterede, så det svarer til den støtte, der er behov for.</p> <p>Tilsynet observerer ved besøg hos borgerne, at medarbejderne har fokus på rehabilitering i opgaveløsningen. Flere borgere er fx aktivt deltagende ved øvre toilette, påklædning, forflytning, mobilisering og madlavning. Tilsynet observerer ved disse besøg et anerkendende og tilpasset samspil med borgerne, der vidner om medarbejdernes kendskab og engagement.</p> <p>Hvert team arbejder med triagering i alle vagtlag fire dage om ugen. Tilsynet er vidne til et miniteammøde, hvor der er en tydelig mødestruktur, og hvor kompleksiteten i konkrete arbejdsopgaver drøftes respektfuldt. Tilsynet bemærker, at medarbejderne inddrager hinandens styrker og sårbarheder, hvilket bruges konstruktivt, fx til at dele erfaringer vedrørende kommunikation og arbejdsstillinger. Tre gange om ugen er der elastiktræning i 15 minutter i teams, og alle medarbejdere har været på teambuilding og temadag for at styrke graden af psykologisk tryghed, kendskab til hinanden og samarbejde i øvrigt.</p> <p>Ledelse og medarbejdere beskriver, at ved nye borgere tager den aktuelle teamleder på besøg for at rammesætte og forventningsafstemme angående den støtte, som visiteres. Der arbejdes aktuelt i en proces, hvor sygeplejersker og terapeuter får en tættere tilknytning til teams for et styrket tværfagligt samarbejde. Alle medarbejdere får undervisning i dokumentationssystemet, og der er tilknyttet en Nexus-ressourceperson i hvert team, som følger op, fx med sidemandsoplæring og videomateriale.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er opbygget en bæredygtig struktur med tydelig ledelse, nærværende teamledelse og processer, som underbygger arbejdsgange og sammenhæng for borgerne. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med et bredt spektrum af virkemidler for at imødekomme medarbejdernes forskelligheder og især afløseres forberedelse inden mødet med borgerne.</p> |         |
| Tema 2. Dokumentation   | Score 4 |
| <p>Tilsynet vurderer, at Ballerup Kommunes Hjemmepleje i høj grad arbejder målrettet med dokumentation. Der ses generelt velformulerede og let forståelige beskrivelser i både døgnrytmeplaner og observationer. Tilsynet får support fra udviklingspsygeplejerske og projektkoordinator ved efterspørgsel og gennemgang.</p> <p>Ledelsen beretter, at alle medarbejdere får undervisning i brug af dokumentationssystemet ved ansættelsens start og i de enkelte teams. Der arbejdes kontinuerligt med at tydeliggøre vigtigheden af, at alle dokumenterer korrekt, herunder også vikarer og afløserne. Projektkoordinator gennemfører systematisk audits i Nexus, og der tilbydes undervisning til medarbejdere, som har behov for at styrke sproget og dokumentationspraksis i øvrigt. Ved flere tilsynsbesøg hos borgere kan medarbejderne redegøre for, hvor og hvordan de vil dokumentere fx observationer eller opgaveoverdragelser, som findes relevante hos den enkelte borger. Medarbejderne redegør for, at de oplever tryghed ved at øve sig og blive ved med at spørge om hjælp til dokumentation.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentationen hos 15 borgere, der er besøgt og interviewet telefonisk. Derudover gennemføres to stikprøver. Tilsynet finder, at der er tilføjet en overskrift "Akut!!" ved indgangen til Nexus. Medarbejdere beskriver, at der overføres korrespondancer fra hospitalsophold angående borgerens ønsker for genoplivning ved hjertestop. I hjemmeplejen foregår samtaler om ønsker for den sidste tid og behandlingsniveau oftest i et samarbejde mellem borgerens egen læge,</p>  |         |

familien og en medarbejder. Der ses generelt sammenhæng mellem de observationer, tilsynet gør ved besøg, borgerens kalender og døgnrytmeplaner, fx i relation til kompressionsforbindinger og forflytning. Her findes også flere beskrivelser af de forhold, borgeren selv udfører, og dermed redegøres for den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet finder dokumentationen relevant udviklet med beskrivelser af "pædagogisk tilgang" og "særlig opmærksomhed", som hjælper medarbejdere, særligt afløsere og vikarer, til at kunne tage hensyn til den enkelte borgers præferencer allerede fra første møde. I relation til årets særlige fokusområde "**Hjemlighed**" finder tilsynet under disse nye rubrikker information om forhold, borgerne fremhæver som relevante for borgerens oplevelse af værdighed og trivsel, fx beskrivelse af borgerens humoristiske sans, tempo og ønske om at lade døren stå åben for udluftning under besøget.

Tilsynet finder, at der er enkelte mangler eller uklarheder ved symptomer, som borgere beskriver, fx fald, gigt, føleforstyrrelser, ernæring og utilfredshed med mange forskellige medarbejdere ved aftenbesøg. Her finder tilsynet ikke fx faldregistrering, observationer og tiltag, som svarer til borgerens og pårørendes beskrivelser. Derudover finder tilsynet beskrivelser af potentiel konflikt mellem medarbejder og borger, som kalder på faglig refleksion i teams angående konfliktnedtrappende kommunikation og perspektivskifte, men der ses ikke notater om opfølgning på dette. Tilsynet finder også hos en borger oplysninger om hjælpemidler, der er visiteret, og som findes i borgerens hjem, men som ikke modsvarer borgerens aktuelle tilstand.

### Tema 3: Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at Ballerup Kommunes Hjemmepleje i høj grad leverer personlig og praktisk støtte, så det svarer til kvalitetsstandarderne.

De borgere, tilsynet taler med, er i langt overvejende grad taknemmelige for den personlige og praktiske støtte, de får, og svarer, at det stemmer overens med deres behov. De oplever stor lydhørhed fra faste medarbejdere og føler sig trygge ved samarbejdet. Flere borgere kan redegøre for, at de er knyttet til et team, og beskriver, at der kommer færre forskellige medarbejdere, særligt i dagtimerne. Flere borgere udtrykker, at de indimellem, især i aftentimerne og ofte ved afløsere, skal forklare, hvad og hvordan den personlige og praktiske støtte skal gives. En borger udtrykker, at "*det kan være bekymrende at tænke på, hvordan det skal gå, når man ikke længere kan udtrykke sig.*" I relation til den praktiske støtte udtrykker størstedelen tilfredshed med rengøringens kvalitet. Flere borgere kan fortælle, hvilke dele de selv står for, og hvilke dele medarbejderen udfører. Enkelte borgere er utilfredse med rengøringen. "*Det er jo ikke rengøring,*" siger en borger og fortæller, at han derfor selv tilkøber ekstra rengøring.

Flere pårørende er bekymrede, og flere oplever sig overbelastede. Tilsynet bemærker, at dette især er tilfældet hos borgere med kognitiv svækkelse. Her nævnes eksempler, der spænder over koordinering af SUL- og SEL-ydelser, fx rengøring, ernæring, indtag af medicin, vasketøj og personlig hygiejne. Dertil berettes om mangelfuld og langsommelig kommunikation mellem hjemmepleje og visitation. En pårørende kalder det en "*ond spiral*" og tilføjer: "*Der er ingen onde hensigter, hjemmeplejen er bare fortravlet.*" To familier efterspørger mere rengøring på grund af borgernes problematikker i forbindelse med inkontinens og øvrige sygdomstilstande. Generelt udtrykker pårørende tilfredshed med støtten, når de faste medarbejdere er på arbejde, og der ikke er behov for at koordinere nye tiltag.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med triagering og med informationer i Nexus for at have overblik over den personlige støtte til borgerne. De redegør for, at alle kan triagere op, men at nedjustering foregår tværfagligt ved triage-møder. Tilsynet observerer flere medarbejdere, som arbejder roligt og med de rette hygiejniske principper for personlig pleje og håndtering af affald. Tilsynet observerer, at medarbejderne arbejder i et passende tempo, så borgerne kan deltage aktivt, fx ved forflytning. Størstedelen af borgerne får hjælp til bad én gang om ugen, og enkelte fortæller, at de ikke

kan komme på badeværelset med hjælpemidler. Disse borgere får hjælp til sengebåd og hårvask én gang om ugen. Tilsynet observerer også flere hjem, hvor der er tydeligt beskidt og nedslidt, men finder beskrivelser i Nexus om, at disse borgere og pårørende frasiger sig hjælp til dette.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med ensartethed i leveringen af støtte, også fra afløsere. Det anbefales, at der er særlig opmærksomhed på forventningsafklaring med pårørende og støtte til borgere med kognitiv svækkelse, som ikke kan viderebringe oplysninger og koordinere fx mellem enheder, faggrupper og vagtlag.

#### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad mødes med respekt, inddragelse og anerkendelse.

Medarbejderne er opmærksomme på at forberede sig ved at gennemgå døgnrytmeplaner inden besøg, fx i forhold til borgerens ønsker om morgenmad. Medarbejderne beskriver, at de også spørger borgerne, om de ønsker det, der står i døgnrytmeplanen, så borgerne har en valgmulighed. Dette afgøres ud fra medarbejdernes kendskab til den enkelte borger. Ved opstart af nye borgere besøger teamlederne hjemmet, og planlæggere koordinerer ved samtaler og spørger ind til specifikke ønsker. Disse noteres i døgnrytmeplanen for at fremme ensartethed og trykthed for borgerne. Lederne udtrykker, at det er en vedvarende opgave at få afløsere til at læse døgnrytmeplaner.

Borgerne oplever, at der er stor velvilje til at imødekomme deres ønsker. Tilsynet observerer, at borgere og medarbejdere taler roligt, venligt og løsningsorienteret med gensidigt samarbejde om dagens opgaver. Tilsynet observerer fx, at en borger ikke ønsker at få støttestrømpen på grund af en planlagt fodpleje senere på dagen. Medarbejderen spørger ind til fodplejen, og der laves en aftale om senere hjælp med strømpen, så det passer bedre ind i borgerens dagsprogram.

En enkelt borger fortæller om problemer i samarbejdet med en medarbejder, hvor han oplever at blive afvist hjælp til toiletbesøg. En anden oplever, at nogle medarbejdere går ind uden at banke på, og en tredje borger oplever sin selvbestemmelse påvirket, når hun ikke ved, hvornår hjælperen ankommer. En fjerde borger fortæller om en medarbejder, som gik ind i stuen med beskidte sko, hvorefter gulvet måtte rengøres. En pårørende siger, at "*nogle er bare hurtigt ude af døren igen,*" og en borger siger: "*de suser ud og ind.*"

I relation til det særlige fokusområde, **hjemlighed**, vurderer tilsynet, at der i høj grad arbejdes med respekt for borgernes hjem. I hjemmeplejen er dette ikke et indsatsområde i 2024 (som på plejecentrene). Ledelsen har en oplevelse af, at hjemlighed er indarbejdet, for eksempel ved, at medarbejderne tager overtræksko på, inden de går ind i boligen, og viser respekt for borgernes møbler og indretning. Medarbejderne uddyber, hvordan deres fokus på hjemlighed kommer til udtryk, blandt andet ved at notere i døgnrytmeplanen under "anden særlig opmærksomhed," "*...at borgeren ønsker, at medarbejderen anvender skoovertræk.*" Tilsynet finder desuden en beskrivelse i Nexus af, hvor borgeren ønsker hjælpemidler placeret.

Tilsynet observerer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på, at de arbejder i et hjem. Medarbejderne banker fx på og fortæller, hvem de er, taler i en imødekommende tone og viser respekt for gulve, møbler, gardiner og borgernes ønsker om placering af ting. Tilsynet anbefaler et vedvarende fokus på dette i de faglige refleksioner for at opretholde en høj standard blandt alle medarbejdere.

#### Tema 5. Madservice

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejen i høj grad arbejder med fokus på borgernes individuelle behov i forhold til madservice. Nogle borgere handler selv ind og laver mad, andre får hjælp af pårørende, og nogle får mad fra Det Danske Madhus. Hos nogle borgere varmer medarbejderne maden, serverer den og kommer tilbage for at rydde af og sætte service i blød. Medarbejderne beskriver, at nogle udenlandske kollegaer kan være udfordrede i forhold til madkulturen. Derfor har medarbejderne

taget billeder af brød og sammensætninger af pålæg og pynt, så det kan hjælpe kollegerne. Derudover er medarbejderne opmærksomme på, hvordan maden serveres på tallerkenen, og at de borgere, som ønsker det, støttes i at sidde ved spisebordet. Medarbejderne drøfter disse forhold ved de ugentlige teammøder og arbejder løbende på at skrive præferencerne ind i døgnrytmeplaner og observationer, hvis de bliver opmærksomme på forandringer. Ved observation ses en medarbejder tilberede morgenmaden i samarbejde med borgeren. Hos en anden borger arrangeres morgenmaden i skåle og på tallerkenen, mens borgeren, efter aftale, er på badeværelset.

En borger og to pårørende oplever udfordringer omkring tidspunkterne for servering. En borger beskriver at få frokosten serveret kl. 14.00 og aftensmaden allerede kl. 16.15. Andre pårørende er bekymrede for, om der er overblik over, hvorvidt borgerne får nok at spise, og om borgerne spiser og drikker det, der bliver serveret for dem. De oplever, at der ikke bliver spist af den indkøbte mad. Tilsynet finder ikke notater angående dette i Nexus.

#### Tema 6. Organisation og ledelse

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes med organisation og ledelse i Ballerup Kommunes Hjemmepleje. Der arbejdes fortsat i de etablerede miniteams med en teamleder i hvert team, og der er indarbejdet ensartede metoder for at sikre faglig refleksion. Aktuelt er hjemmeplejen i en proces, hvor sygeplejersker og terapeuter får en tættere tilknytning til teams for at styrke det tværfaglige samarbejde.

Ledere og medarbejdere redegør for, at alle undervises i forflytningsteknikker, og at der er mulighed for laboratorietræning. Der arbejdes med at fremme psykologisk tryghed, fx gennem åbenhed og frimodighed ved at spørge om hjælp. Ledelsen fortæller om et stort fald i sygefravær og at de arbejder strategisk med en anerkendende tilgang. Der er fokus på at udvikle og bakke op om medarbejderne via hyppige samlinger og kompetenceudvikling. Der er planlagt fokus på Nænsom Nødværge for alle medarbejdere i efteråret 2024. En leder er aktuelt på en masteruddannelse, og øvrige teamledere har enten gennemført eller er i gang med en lederuddannelse.

Medarbejderne beskriver, at der stilles krav til deres faglige niveau, så de hele tiden støttes til at være opdaterede og udvikle sig både fagligt og personligt. Dette tilbydes både SOSU-hjælpere og SOSU-assistenten. Medarbejderne oplever, at deres teamledere er tilgængelige, og ved behov dækker de ind for hinanden. Medarbejderne udtrykker også, at de har let adgang til hjemmeplejelederne, hvis der er behov for det. De oplever, at der er fokus på trivsel og anvender fx Team-effekt (en app) hver dag, hvor de også kan sende et skulderklap til hinanden. Dette beskrives som en stor positiv forskel.

Medarbejderne fortæller også, at sygefraværet er faldet, og at de er kommet til at kende hinanden bedre efter den nye organisering. De oplever en højere grad af medindflydelse på, hvordan besøgene fordeles, ligesom de beskriver, at flyverfunktionen også øger trivslen.

Generelt beretter borgere og pårørende om stor tilfredshed med de faste medarbejdere, men også om fortsat mange afløsere, især om aftenen, i weekender og ferier. En borger udtrykker: *"I weekender og ferier er der mange, og jeg gentager, mange afløsere."* Afløsere beskrives også som venlige og søde, men det føles utrygt, og der skal ofte forklares meget om, hvad og hvordan hjælpen skal udføres. En enkelt borger fortæller, at han i en lang periode modtog to besøg om aftenen fremfor ét, og at denne praksis tog lang tid at ændre i koordineringen. Omvendt giver størstedelen af borgerne udtryk for, at de uden problemer kan give besked til medarbejderne, hvis de ønsker at ændre aftaler. Mange borgere kan redegøre for, hvilket team de er tilknyttet, og fortæller, at de har en magnet med telefonnummer direkte til deres team.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

|  |
|--|
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>  |
| 26. og 27. august 2024   |
| <b>Deltagere i interviews</b>  |
| Lederteam Karin Kohn og Tine Nielsen<br>En teamleder, projektkoordinator og udviklingssygeplejerske<br>Projektkoordinator og udviklingssygeplejerske bistår ved dokumentationsgennemgang<br>Besøg med interview og observation hos 10 borgere (hos flere af disse var pårørende til stede).<br>Telefonisk interview af 5 borgere<br>telefonisk interview af 5 pårørende<br>Seks medarbejdere ved gruppeinterview |
| <b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>  |
| Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis lektor, cand.mag. og sygeplejerske<br><a href="mailto:resopti@resopti.dk">resopti@resopti.dk</a> ; 60551327<br>Susanne Rauff, cand.pæd.fil.   |

## BILAG I. VURDERINGSSKALA

| Vurdering  | Score |
|--|-------|
| <p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></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 <i>høj grad</i></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 <i>middel grad</i></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 <i>lav grad</i></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 <i>meget lav grad</i></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     |