

Socialtilsyn Syd⁺

Vejen kommune

Fritvalgsordning Dixensminde – Jels Ude

Unmeldt tilsyn – Endelige tilsynsrapport

Tilsynsbesøget er aflagt den 11. november 2021

Rapporten er udarbejdet af: Lise Rudbæk

Socialtilsyn Syd+

Lindevej 5A

5750 Ringe

Tilsynsrapport vedrørende uanmeldt tilsynsbesøg

Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten er udarbejdet på baggrund af uanmeldt tilsynsbesøg jf. Lov om social service § 151 og gældende tilsynspolitik i Vejen kommune, dog varetages det økonomiske tilsyn særskilt.

Tilsynsrapporten er blevet til på baggrund af interview, skriftligt materiale fra Vejen Kommune, fremvisning af udvalgt dokumentation og observationer i forbindelse med tilsynsbesøget.

Udkast til tilsynsrapporten fremsendes i partshøring til Områdeleder, Centerleder, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

Endelig tilsynsrapport fremsendes til Områdeleder, Centerleder, samt Chef for Social & Ældre, Kirsten Dyrholm Hansen, og Chefkonsulent for Myndighed Ældre, Dorte Juul Folmer.

1. Stamoplysninger

Tilbuddets navn	Dixensminde – Jels Ude
Adresse	Dixensvej 3, Jels, 6630 Rødding
Telefon	7996 5397
E-mail	aniho@vejen.dk kigc@vejen.dk
Leder	Centerleder: Anita Hougaard Områdeleder: Kirsten Grøndahl Carlsen
Borgere i alt	46

2. Oplysninger om datakilder

Interviewet under tilsynsbesøget	Borgere: 3 Personale: 2 (gruppeinterview) Leder: 1 (enkeltinterview)
Eventuelt andet materiale	<ul style="list-style-type: none">• Aftale vedrørende tilsyn med plejecentre og fritvalgsområdet i Vejen kommune (2021)• Standard for tilsyn (Tilsynspolitik 2020)• Værdighedspolitik for ældreplejen i Vejen 2020• Kvalitetsstandarder for Pleje og praktisk bistand (vedtaget af Byrådet 2021)• Lov og social service §§ 83 og 83 a• Bevilling på 3 borgeres hjælp og støtte• Høringssvar (d. 07-12-2021)

Samlet vurdering

STS+ vurderer, at Dixensminde - Jels Ude i høj grad yder praktisk hjælp til borgerne, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at de fleste borgere er tilfredse med omfanget og kvaliteten af rengøringen og den praktiske hjælp, og at de fleste borgere modtager den hjælp, de er bevillet til.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at ikke alle borgere er tilfredse med omfanget af den hjælp, de er visiteret til. Det vægtes negativt i vurderingen, at der ikke er overensstemmelse mellem alle borgeres bevilling/visitering og den ydede hjælp i praksis.

STS+ konstaterer, at ikke alle borgere er tilfredse med serviceniveauet for praktisk hjælp, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard.

STS+ vurderer, at Dixensminde - Jels Ude i høj grad yder hjælp til personlig pleje til borgerne, ud fra Vejen kommunens kvalitetsstandard. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde, og at borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne er tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen. STS+ vægter det negativt i vurderingen, at der ikke er overensstemmelse mellem alle borgeres bevilling/visitering og den ydede hjælp i praksis.

STS+ vurderer, at Dixensminde - Jels Ude i høj grad understøtter borgernes medinddragelse og selvbestemmelse. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjælpen tager udgangspunkt i den enkelte borgers vaner, ønsker og behov. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne har medindflydelse på tidspunktet for hjælpen.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at personalet ikke i tilstrækkelig grad har fokus på borgerinddragelse hos de borgere, der selv kan bidrage til praktiske dagligdagsopgaver.

STS+ vurderer, at Dixensminde – Jels Ude i middel grad understøtter kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng. Det vægtes positivt i vurderingen, at hjemmeplejegruppen anvender en respektfuld og anerkendende tilgang til den enkelte borger. Desuden vægtes det positivt i vurderingen, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at hovedparten af borgerne er tilfredse med sammenhængen i den hjælp, pleje og/eller behandling, de modtager.

STS+ vægter det negativt i vurderingen, at ikke alle borgere er tilfredse med samarbejdet og sammenhængen med øvrige parter. Det vægtes negativt i vurderingen, at der mangler sammenhæng og konstruktivt samarbejde mellem hjemmeplejegruppen og nogle af de eksterne samarbejdsparter. Desuden vægtes det negativt i vurderingen, at dele af personalet ikke i tilstrækkelig grad har fokus på den rehabiliterende tilgang i praksis, samt at personalet mangler viden om administrative processer, der understøtter udførelsen af hjælpen i praksis.

Udviklingspunkter

Efter tilsynsbesøget kan følgende anbefales:

- Sikre overensstemmelse mellem bevilling af hjælp og den faktiske hjælp, der ydes til den enkelte borger.
- Sikre at alle borgere har kendskab til kommunens kvalitetsstandarder og hvilken hjælp den enkelte borger er bevillet til.
- Sikre at alle borgere orienteres, når der sker justeringer af hjælpen (bevillingen).
- Sikre at al personale har den nødvendige viden om alle procedurer, retningslinjer og administrative processer.

- Øget fokus på implementering af den rehabiliterende tilgang og borgerinddragelse i udførelsen af hjælpen.
- Øget fokus på at optimere samarbejdet mellem hjemmeplejegruppen og eksterne samarbejdsparter, herunder sammenhæng i indsatsen på tværs af områder.
- Øget fokus på at alle borgere oplever en ordentlig og respektfuld tilgang i kommunikationen og samarbejdet med de øvrige samarbejdsparter i kommunen.

Bedømmelse af kvalitet

Bedømmelse på indikatorniveau angivet på følgende skala:

- *I meget høj grad tilfredsstillende*
- *I høj grad tilfredsstillende*
- *I middel grad tilfredsstillende*
- *I lav grad tilfredsstillende*
- *I meget lav grad tilfredsstillende*

Borgeres bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger/ægtefælle oplyser, at borger ikke modtager hjælp til rengøring og praktiske opgaver, da ægtefællen selv klarer dette, hvilket fungerer fint.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til at forberede morgenmad og til at rede seng. Borgeren har frasagt sig hjælp til rengøring og praktiske opgaver, da borger er utilfreds med serviceniveauet i kvalitetsstandard. Borgeren tilføjer, at vedkommende selv klarer alle praktiske opgaver i hverdagen og har tilkøbt privat rengøring, der passer til borgerens standard og behov.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende får fuld hjælp til rengøring og praktiske opgaver. Borgeren får hjælp til at rede seng, vaske tøj, alle måltider og til at skifte sengetøj. Borgeren tilføjer, at vedkommende er fuldt ud tilfreds med rengøring hver 3. uge og med hjælpen til daglig oprydning.</p> <p>STS+ konstaterer, at der for to borgeres vedkommende er overensstemmelse mellem bevillingen og borgernes oplysninger. STS+ konstaterer, at der for en borgers vedkommende er en afvigelse mellem bevillingen og borgerens oplysninger.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>En borger/ægtefælle oplyser, at borger får hjælp til toiletbesøg og til at vaske sig om morgenen, og til bad to gange om ugen. Derudover klarer ægtefælle selv, at</p>

		<p>hjælpe borger med personlig pleje i løbet af dagen, hvilket fungerer fint. Borger/ægtefælle tilføjer, at borger er tilfreds med hjælpen, der passer til borgers behov.</p> <p>Anden borger oplyser, at vedkommende får hjælp til støttestrømper morgen og aften, samt hjælp til bad ind imellem. Borgeren tilføjer, at vedkommende er tilfreds med hjælpen.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende får hjælp til det meste af sin personlige pleje. Borgeren tilføjer, at vedkommende er delvis selvhjulpen i forhold til af- og påklædning, og får hjælp til bad en gang om ugen, til at blive vasket om morgenen, til at komme i seng om aftenen og til hvil ved middagstid. Borgeren tilføjer desuden, at vedkommende er fuldt tilfreds med hjælpen, der passer til borgers behov.</p> <p>STS+ konstaterer, at der for en borgers vedkommende er overensstemmelse mellem bevillingen og borgerens oplysninger. STS+ konstaterer, at der for to borgers vedkommende er en afvigelse mellem bevillingerne og borgernes oplysninger.</p>
<p>Medinddragelse og selvbestemmelse</p>	<p>I meget høj grad tilfredsstillende</p>	<p>Borgere oplyser, at de selv bestemmer over eget liv og egen dag, samt bestemmer om de vil modtage hjælpen eller ej. En borger tilføjer, at vedkommende primært klarer sig selv nu, og får minimal hjælp, da borger ikke er tilfreds med den hjælp, der er blevet tilbudt. Anden borger tilføjer, at vedkommende selv bestemmer, hvornår vedkommende vil stå op og gå i seng. Tredje borger tilføjer, at vedkommende selv bestemmer, hvornår vedkommende vil stå op og gå i seng. En borger/ægtefælle tilføjer, at borger har valgt, at ægtefællen er borgerens primære omsorgsperson og har frasagt det meste af hjælpen, da de oplevede det intimiderende med 6 daglige besøg. Nu får borger hjælp en gang om dagen, hvilket passer bedre til borgerens/ægtefællens behov og rytmer, tilføjer borger/ægtefælle.</p> <p>Borgere oplyser, at personalet er flinke og rare, taler ordentligt til dem, behandler dem med værdighed og med respekt for, at det er deres hjem. En borger/ægtefælle tilføjer, at i vinterperioden husker personalet at tage plastic overtrækssko på, når de kommer ind i hjemmet, hvilket er tegn på respekt, oplyser borger/ægtefælle.</p>

		<p>En borger/ægtefælle oplyser, at borger er med til at styre, hvordan hjælpen udføres, og personalet forsøger at inddrage borger i hjælpen, der tilpasses borgers behov og tempo.</p> <p>Anden borger oplyser, at hvis vedkommende oplever problemer med hjælpen, så snakker vedkommende med personalet om det.</p> <p>Borgere og en borger/ægtefælle oplyser, at tidspunktet for hjælpen passer fint med deres ønsker og behov.</p>
<p>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>En borger og en borger/ægtefælle oplyser, at de er fuldt ud tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Personalet er kompetente, har en rolig tilgang, er lyttende og forstående, tilføjer borger og borger/ægtefælle.</p> <p>En tredje borger oplyser, at vedkommende ikke er tilfreds med at have fået mindre hjælp, hvilket påvirker borgers værdighed negativt. Borger er uenig med visitators vurdering af, hvor meget borger selv kan klare, tilføjer borger.</p> <p>En borger og en borger/ægtefælle oplyser, at humor, dialog og den sociale del i hjælpen er vigtig for dem. Personale, med kendskab til borger, giver tryghed og mulighed for at opbygge en relation. I ferieperioder er det oftest forskellige afløsere, der kommer og yder hjælpen, hvilket fungerer OK, tilføjer borger og borger/ægtefælle.</p> <p>Borgere og borger/ægtefælle oplyser, at personalet som udgangspunkt kommer til de aftalte faste tider, og ind imellem kan der forekomme forsinkelserne, hvilket de får besked om.</p> <p>En borger og en borger/ægtefælle oplyser, at de kan få ekstra hjælp ved akut behov og at nødkald fungerer efter hensigten.</p> <p>En borger/ægtefælle oplyser, at de er tilfredse med samarbejdet med alle parter. De kontakter selv visitationen, når de har brug for det og får de hjælpemidler, som de har brug for, tilføjer borger/ægtefælle.</p> <p>Anden borger oplyser, at personalet sørger for at kontakte visitationen, når vedkommende har behov for ekstra hjælp.</p> <p>Tredje borger oplyser, at vedkommende selv kontakter visitationen, når brug for det. Borgeren tilføjer, at</p>

		vedkommende ikke er tilfreds med kommunikationen, tilgangen og samarbejdet med de øvrige eksterne parter i kommunen, som f.eks. visitationen, sygeplejersker og hjælpemidler.
--	--	---

Personalets bedømmelse af kvaliteten		
Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §83,83 a)	I høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at alle borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Hjælpen følger kvalitetsstandard og borgerens bevilling af hjælp. Hjælpen reguleres løbende ved ændringer i borgers behov og funktionsniveau, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere udtrykker utilfredshed med omfanget af den bevilligede hjælp. Nogle borgeres forventninger, om hjælp til rengøring og andre praktiske opgaver, er højere end kvalitetsstandard giver mulighed for, og de borgere udtrykker, at den visiterede tid ikke er tilstrækkelig, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet tilføjer desuden, at nogle borgere ikke har kendskab til deres visitering og hvilke opgaver, der kan ydes hjælp til, ifølge kvalitetsstandard.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at alle borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hjælpen følger kvalitetsstandard og borgerens visiterede hjælp. Hjælpen reguleres løbende ved ændringer i borgers behov og funktionsniveau, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at omfanget af hjælp til bad og daglig personlig pleje varierer, og er visiteret ud fra borgerens individuelle behov og ønsker.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne samarbejder og inddrages i egenomsorg ud fra borgerens funktionsniveau og dagsform. Personalet anvender motivation, samt fysisk og verbal guidning, for at vedligeholde og/eller opbygge borgerens funktionsniveau, tilføjer personalet.</p>
Medinddragelse og selvbestemmelse	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Personalet oplyser, at borgerne har med- og selvbestemmelse i tilrettelæggelse af hjælpen, så vidt muligt. Borgeren er i fokus og behandles individuelt, når hjælpen ydes, tilføjer personalet.</p>

		<p>Personalet oplyser, at borgerne har medindflydelse på tidspunktet for hjælpen og deres ønsker imødekommes, så vidt muligt. Dog må nogle borgere og opgaver prioriteres i de tidsrum, hvor flere borgere ønsker hjælp samtidig, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet tilføjer desuden, at borgeren kan få flyttet det aftalte tidspunkt/dag for hjælp til f.eks. bad, hvis borgeren har ønske herom og det kan planlægges i god tid.</p> <p>Personalet oplyser, at nogle borgere er delvis selvhjulpne og andre borgere har behov for fuld hjælp. De fleste borgere vil gerne klare så meget som muligt selv. Enkelte borgere kan have forventninger om, at personalet udfører hjælpen for borgeren i stedet for med borgeren, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de respekterer, når en borger fravælger sig hjælp, og motiverer borgeren til, på et senere tidspunkt, at modtage hjælpen igen.</p>
<p>Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng</p>	<p>I middel grad tilfredsstillende</p>	<p>Personalet oplyser, at de vurderer, at kvaliteten af hjælpen er god. Personalet viser ikke borgeren, at de har travlt, men tager sig den nødvendige tid, da borgeren skal have en positiv oplevelse, når de modtager hjælp, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de har kendskab til alle borgere, deres rutiner, planer og døgnrytmer, samt et mere indgående kendskab til deres primære borgere, hvilket giver kvalitet i hjælpen, samt tryghed og genkendelighed for borgeren. Planlægningen af opgaver sikrer, at borgere med særlige behov får hjælp af fagligt kvalificeret personale, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de løbende har videndeling og faglig sparring med kolleger, hvor de drøfter den enkelte borgers status og behov for hjælp.</p> <p>Borgerens hjælp til praktiske opgaver, personlig pleje og måltider reguleres løbende i samarbejde med visitationen, sygeplejersker, ergoterapeuter med flere, og borgeren inddrages heri, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at hos borgere, der er visiteret til et BASH-forløb, arbejdes der ud fra en rehabiliterende tilgang. Personalets omsorgsgen kan ind imellem betyde, at hjælpen udføres for borgeren, i stedet for med borgeren, selvom borgeren kan inddrages i opgaven. Det vil give et kvalitetsløft samlet set, hvis hele personalegruppen anvendte den rehabiliterende tænkning og tilgang, tilføjer personalet.</p>

		<p>Personalet oplyser, at borgeren, som udgangspunkt, får hjælpen til det aftalte tidspunkt, og hvis personalet er forsinket, får borgeren besked herom telefonisk. Personalet prioriterer opgaver vedrørende personlig hjælp og pleje højest, og det kan forekomme, at opgaver vedrørende rengøring må flyttes til et andet tidspunkt/dag, hvis personalet ikke kan nå det den pågældende dag. I disse situationer orienteres borgeren herom og der aftales nyt tidspunkt/dag i samarbejde med borgeren, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at de har fokus på ordentlighed, værdighed og respekt i udførelsen af hjælpen. Det er borgerens hjem og privatsfære, og hjælpen skal så vidt muligt tilpasses borgerens vaner. Personalet tilføjer, at de bruger humor, hvis borgeren er med på det og forstår det. Derudover er der i personalegruppen fokus på risici for forråelse i arbejdet med borgerne, tilføjer personalet.</p> <p>Personalet oplyser, at samarbejdet med nærmeste leder er væsentligt forbedret, og tilføjer, at der kan være udfordringer i samarbejdet med:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sygehuse, da tidsrummet mellem at borgeren udskrives fra sygehuset og til at hjælpen skal starte, ikke altid giver mulighed for, at imødekomme borgerens behov for hjælp og til at skaffe hjælpemidler. - akut sygeplejerske, da kendskabet til den enkelte borger er mangelfuldt. - hjælpemiddelcentral, da behovet for fleksibilitet og hurtig respons er forringet. - sygeplejersker, læger og apoteker omkring medicinering, da der kan forekomme en usmidig arbejdsgang og barrierer, idet parterne arbejder i forskellige systemopsætninger. <p>Personale oplyser, at det har betydning for kvaliteten for borgeren, der kan blive forvirret og utryk i ovenstående situationer. Derudover påvirker ovenstående den bevilligede tid hos den pågældende borger, tilføjer personalet.</p>
--	--	---

Lederens bedømmelse af kvaliteten

Indikator	Bedømmelse	
Den praktiske hjælp (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Leder oplyser, at hjælpen ydes ud fra kvalitetsstandarden, og tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til rengøring og daglige praktiske opgaver.</p> <p>Leder oplyser, at visiteringen passer til borgerens individuelle behov og justeres løbende, når behov herfor.</p> <p>Lederen tilføjer, at hjælpen udføres på borgerens præmisser, og giver eksempel på, hvordan personalet finder en alternativ tilgang, for at sikre, at hjælpen kan gives.</p>
De personlige opgaver og plejen (SEL §§ 83,83 a)	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Leder oplyser, at hjælpen ydes ud fra kvalitetsstandarden, og tilføjer, at borgerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Leder oplyser, at visiteringen passer til borgerens individuelle behov og justeres løbende, når behov herfor.</p> <p>Lederen tilføjer, at hjælpen udføres på borgerens præmisser, og giver eksempel på, hvordan hjælp til bad gives i samarbejde med borgerens ægtefælle, for at sikre, at hjælpen kan gives.</p> <p>Leder oplyser, at de borgere, der får hjælp til personlig pleje eller har akut behov for hjælp om natten, modtager hjælpen fra en anden personalegruppe.</p>
Medinddragelse og selvbestemmelse	I meget høj grad tilfredsstillende	<p>Leder oplyser, at de har fokus på borgerens selv- og medbestemmelsesret i udførelsen af hjælpen. Borgeren har medindflydelse på tidspunktet/dagen for hjælpen, og hvis en borger har ønske om at ændre tidspunkt/dag for hjælpen, tilpasses dette, så vidt muligt, tilføjer leder.</p> <p>Leder oplyser, at de har fokus på at inddrage borgeren i alle sammenhænge, så vidt muligt, herunder også i visiteringen og ved eventuel justering af hjælpen. Derudover har personalet fokus på, hvor meget borgeren selv kan klare og hvad det realistiske behov for hjælp er.</p> <p>Leder oplyser, at enkelte borgere foretrækker at få hjælp fra henholdsvis en mand eller kvinde, hvilket respekteres og imødekommes.</p>
Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng	I middel grad tilfredsstillende	<p>Leder oplyser, at vedkommende vurderer, at kvaliteten af hjælpen er god. Personalet har de nødvendige faglige kompetencer og er engagerede. Personalet har primært</p>

	<p>fokus på drift og derfor behov for opkvalificering i forhold til procedurer og administrative opgaver, tilføjer leder.</p> <p>Leder oplyser, at personalet respekterer, at hjælpen gives i borgerens hjem, med opmærksomhed på ordentlighed og blufærdighed i udførelsen af hjælpen. Personalet er bevidste om, at kommunikationen med borgeren skal være lyttende og anerkendende, tilføjer leder.</p> <p>Leder oplyser, at nogle af personalet ind imellem yder mere hjælp, end borgeren er visiteret til og hvad kvalitetsstandarder giver mulighed for, hvilket leder er opmærksom på, at få tilpasset.</p> <p>Leder tilføjer, at enkelte af personalet mangler at få implementeret den rehabiliterende tilgang i deres praksis, da de tidligere har arbejdet ud fra den kompenserende tilgang.</p> <p>Leder tilføjer desuden, at videndeling og sparring personalet imellem, samt tilknytning af SOSU-elever, er medvirkende til, at udvikle arbejdsangangene.</p> <p>Leder oplyser, at personalet samarbejder med disponator og planlægger løbende, for at sikre kvaliteten i hjælpen og eventuel justering heraf. Derudover samarbejder personalet med borgeren selv og visitationen omkring borgerens behov for hjælp ved opstart og ved justeringer.</p> <p>Leder tilføjer, at de samarbejder med relevante parter, såsom sygeplejersker, aflastning, ergoterapeuter, BASH-terapeuter og hjælpemiddelcentral, for at understøtte sammenhæng og kvalitet i hjælpen til borgeren.</p> <p>Leder oplyser, at vedkommende ind imellem oplever, at samarbejdet med hjælpemiddelcentral fungerer mere optimalt, når lederen henvender sig dertil.</p> <p>Leder tilføjer, at der ikke altid er sammenhæng i indsatserne på tværs af de kommunale/regionale afdelinger/områder, men mere en opdeling heraf. Hjemmeplejegruppen er opmærksom på, at dette i mindst mulig grad påvirker borgeren, tilføjer leder.</p>
--	--