

# Rehabiliteringsuge 2020

Resultater og anbefalinger

## Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
De 7 kulturparametre.....	3
Kulturforståelse .....	3
Styregruppens konklusioner og anbefalinger .....	4
Resultater .....	6
Journal-audit.....	6
Generelle oplysninger .....	6
Tilstande.....	7
Døgnrytmeplan og handlingsanvisninger .....	7
Indsatsmål .....	8
Opfølgning.....	9
Tonen .....	9
Kvalitet i dokumentationen.....	10
Observationsstudie .....	11
Medarbejderens fokus i samtalen med borgeren .....	11
Udgangspunkt for hjælp til borgeren.....	11
Modighed og nysgerrighed.....	12
Tværfaglighed .....	13
Borgerens rolle/aktivitetsniveau.....	14
Indsatsen .....	14
Tonen .....	15
Konklusion.....	16

## Forord

I rehabiliteringsugen, som blev afholdt i uge 37 2020, blev der på tværs af hele sundheds- og omsorgsområdet foretaget hhv. ca. 50 observationer og ca. 60 journal-audits med det formål at sætte fokus på rehabiliteringskulturen i organisationen. I 2019 blev der udarbejdet en baseline for rehabiliteringskulturen, og i år var formålet et bygge videre på denne baseline og undersøge, hvordan rehabiliteringskulturen udvikler sig i organisationen. I 2020 er der tilføjet et tema om tonen i dokumentationen og tonen i samtalen mellem medarbejder og borger, hvilket er afledt af den seneste tids debat om forråelse i ældreplejen. Med dette tema er formålet at gøre medarbejderne bevidst om, hvordan de taler med borgerne samt hvordan der dokumenteres i journalen.

Det samlede datagrundlag, dvs. alle observationer, journal-audits og evalueringer/lommekort fra de enkelte enheder og teams, er tilgængeligt på G-drevet i mappen: [Rehabiliteringsuge 2020](#).

## De 7 kulturparametre

Denne rapport giver et samlet overblik over rehabiliteringskulturen i organisationen anno 2020. Målingerne er baseret på syv udvalgte kulturparametre, som afspejler udviklingen mod en mere rehabiliterende kultur, dvs. de interaktioner, værdier, normer, rutiner og handlinger, der præger den daglige opgaveløsning:

- |                      |   |                            |
|----------------------|---|----------------------------|
| 1. Indsatsorienteret | > | Drømmeorienteret           |
| 2. Standardindsats   | > | Skræddersyet indsats       |
| 3. Parallelle forløb | > | Tværfagligt samarbejde     |
| 4. Gøre for borger   | > | Gøre med borger            |
| 5. Passiv deltager   | > | Aktiv deltager             |
| 6. Fokus på sygdom   | > | Fokus på det hele menneske |
| 7. Vi plejer         | > | Vi tør                     |

Kulturparametrene afspejler sundheds- og omsorgsområdets virksomhedsgrundlag, herunder visionen ”vi har en rehabiliteringskultur” og missionen ”lige det der er brug for +”, som netop sætter fokus på den enkelte borgers drømme for fremtiden.

## Kulturforståelse

At undersøge kulturen via journal-audits og observationer hviler på en antagelse om, at ord og handlinger former kultur og omvendt. Kulturen skabes og udspiller sig således både i vores sprogbrug, herunder den skriftlige dokumentation af vores handlinger, samt den direkte interaktion mellem mennesker, dvs. i hvert enkelt møde med hver enkelt borger. For at ændre en kultur er det derfor vigtigt at være bevidste om, hvordan vi dokumenterer, hvilken tilgang vi har, og hvordan vi handler i en given situation, hvilket har været det overordnede formål med rehabiliteringsugen. Rapporten indeholder det samlede resultat fra alle de indkomne journal-audits og observationer og har til hensigt at danne grundlag for drøftelse af det videre arbejde med rehabilitering lokalt.

## Styregruppens konklusioner og anbefalinger

Samlet set, følger resultaterne fra rehabiliteringsugen 2020 overordnet set samme billede, som blev egnet i 2019. Der er dog også områder som skiller sig ud, hvor der enten er sket et fald eller en stigning.

Siden 2019 er der sket en stigning i dokumentationen af borgernes eget perspektiv og motivation i journalen. Dette var en af styregruppens anbefalinger sidste år. I år var borgeres perspektiv og motivation noteret i ca. halvdelen af de gennemgåede journaler mod ca. 30% i 2019. Herudover er der også sket en stigning i andelen af indsatser som tilpasses til den enkelte borgers individuelle behov og ressourcer fremfor en standardindsats. I 2019 var indsatsen individuelt tilpasset i 72% af tilfældene mod 89% i 2020.

### Anbefaling

- At den gode udvikling føres videre, så der fortsat er fokus på den enkelte borgers perspektiv, behov og ressourcer og individuelt tilpassede indsatser. Det er en væsentlig del af rehabiliteringsindsatsen af gå fra standardindsatser til individuelle indsatser, som er tilpasset borgerens ønsker, drømme og behov. Udviklingen går i den rigtige retning.

Der er også områder, som giver anledning til undren og som vi stadig skal arbejde videre med.

På spørgsmålet "*I hvor høj grad ville du kunne handle/ville din kollega kunne overtage efter dig på baggrund af de angivne oplysninger i journalen?*" svarer medarbejderne, at de i høj grad (71%) eller i nogen grad (27%) ville kunne handle på baggrund af oplysningerne i journalen. Af notaterne fremgår det, at det ofte er døgnrytmeplanen, som ligger til grund for denne vurdering.

### Anbefaling

- At det lokalt drøftes, hvad der gør dokumentationen fyldestgørende, samt hvilke oplysninger i journalen, der gør, at der kan arbejdes med borgernes mål og drømme for fremtiden.
- At vi også er opmærksomme på borgernes langsigtede mål og drømme i de daglige rutiner.

Af journal-audits fremgår det, at indsatsmålene er fyldestgørende beskrevet i 39% af tilfældene. Det betyder samtidig, at de kun delvist (38%) eller slet ikke (23%) er fyldestgørende i 61% af de gennemgåede journaler. Herunder er der anvendt SMART-mål i 9% af de gennemgåede journaler.

### Anbefaling

- Målarbejdet er en væsentlig del af rehabiliteringsindsatsen til at skabe fremgang og udvikling for borgeren. Dels er målene med til at sætte ord på borgerens individuelle drømme og ønsker og dels kan målene gøre borgeren til en aktiv medspiller. Derfor er anbefales det, at det lokalt drøftes, hvordan vi arbejder med borgernes mål. Hvad er et godt beskrevet mål, som medarbejdere og borgere kan arbejde med? Hvad kan gøre det vanskeligt at opstille mål - og hvordan overkommer vi disse udfordringer?

Tværfaglighed er en væsentlig del af den rehabiliterende tilgang for at sikre sammenhæng i borgerens forløb og at de relevante fagligheder inddrages, når det giver mening. Data fra observationsstudiet viser et fald på 14 procentpoint, når det gælder inddragelse af andre faggrupper i indsatsen, og at medarbejderen i 60% af de observerede situationer var opmærksom på at dele information med andre faggrupper. Det er et fald på 15 procentpoint fra 2019 til 2020

### Anbefaling

- At der fortsat er fokus på samarbejde og erfaringsudveksling på tværs, således at borgerens rehabilitering ikke går i stå.

### Anbefaling til lokal proces

Baseret på rapportens konklusioner og med øje for de enkelte afdelingers forskellige opgaver, arbejds gange og borgere - og dermed hver sit udgangspunkt - anbefaler styregruppen, at hver enkelt enhed forholder sig til og drøfter, hvilke konkrete initiativer og eventuelle ledelsestiltag, der skal iværksættes for at sikre udviklingen af vores rehabiliteringskultur ift. de syv kulturparametre.

Alle enheder får et oplæg til drøftelse med udgangspunkt i tre temaer, hvor resultaterne viser, at vi stadig har et arbejde foran os. De tre temaer er: dokumentation, mål og tværfaglighed. Herunder overvejelser om, hvornår vi vurderer dokumentationen i journalen som god? Hvordan sætter vi mål med borgeren, hvad er et godt mål, og hvad kan gøre det vanskeligt at opstille mål? Hvordan inddrager vi relevante faggrupper og holder dem orienteret om væsentlige informationer? Herudover lægges der også op til, at hver enhed drøfter det nye tema, som kom med i år: tonen. Hvordan forholder vi os, hvis vi oplever en rå tone? Og hvordan forebygger vi, at sådanne situationer opstår?

Konkrete mål og iværksatte initiativer for at styrke rehabiliteringskulturen lokalt bedes være noteret og meldt tilbage til styregruppen via mail (sendes til: [cni@norddjurs.dk](mailto:cni@norddjurs.dk)) senest d. 15.11.2020. Styregruppen samler herefter op på de indkomne tiltag mhp. at dele gode ideer, viden og erfaringer på tværs af organisationen og vurdere, hvorvidt der er basis for at igangsætte fælles initiativer.

## Resultater

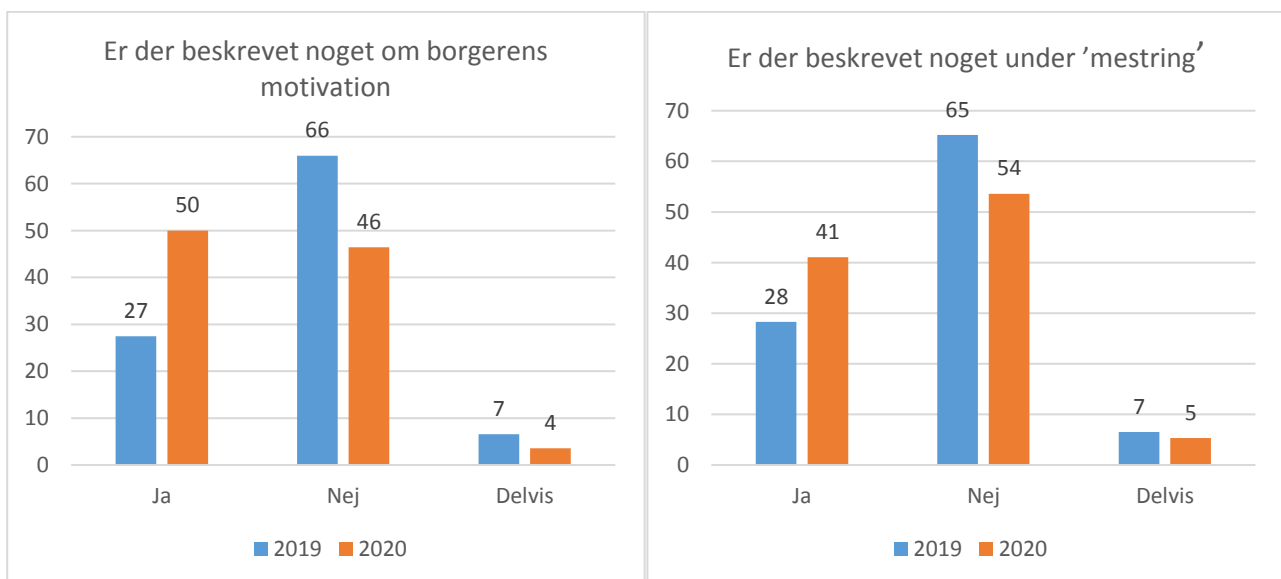
I det følgende præsenteres resultaterne for hhv. journal-audit og observationsstudiet. Resultaterne viser det samlede resultat for hele organisation, og er derfor ikke opdelt på enkelte enheder. Den procentvise fordeling af svarene på de 13 spørgsmål i journal-audit og de 13 spørgsmål i fra 2019 og 2020 sammenlignes, for at undersøge hvordan rehabiliteringskulturen har udviklet sig det seneste år.

### Journal-audit

For hovedparten af medarbejderne har journal-auditten være nem at gå til og spørgsmålene har været nemme at forstå. I nogle dele af organisationen er der dog arbejdsgange og elementer i Nexus, som afviger fra skemaet eller har gjort det vanskeligt at svare fyldestgørende og korrekt på spørgsmålene. I evalueringen gives der udtryk for, at det kan være vanskeligt at vurdere, hvornår dokumentationen i en journal er god, fyldestgørende eller mangelfuld. Medarbejderne ønsker noget at holde disse svarkategorier op imod for at de føler, at de svarer tilfredsstillende på spørgsmålet. Der er i evalueringen også et ønske om, at der ved svaret nej også er muligt at notere, om svaret skyldes, at det ikke er relevant for indsatsen.

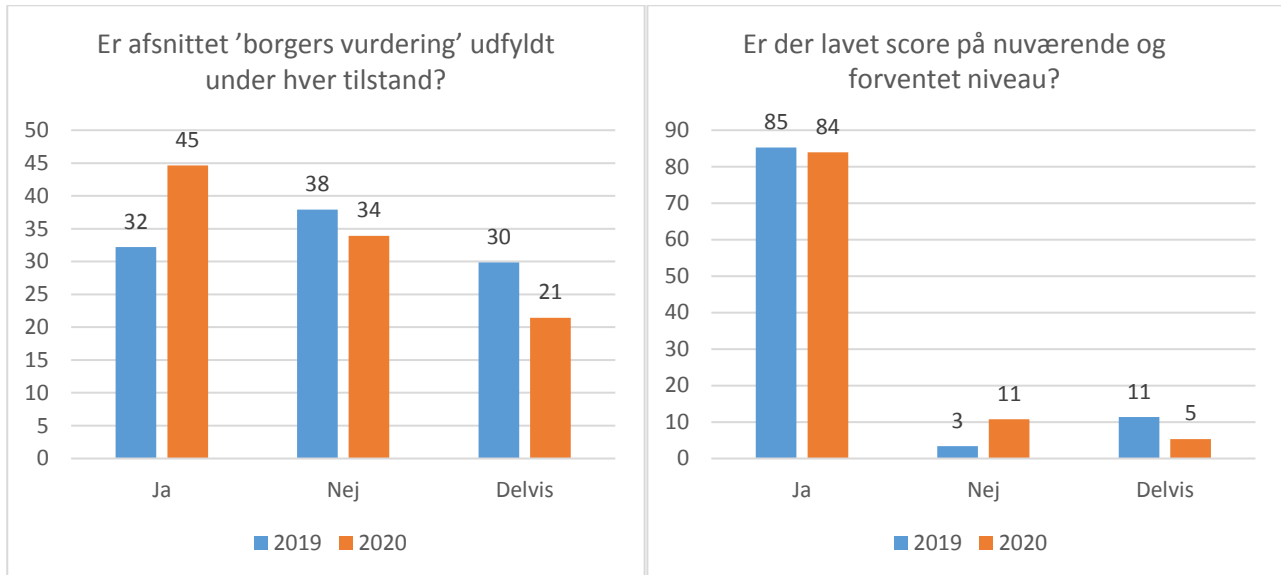
### Generelle oplysninger

Af nedenstående diagrammer fremgår det, at der i halvdelen af tilfældene er beskrevet noget om borgerens motivation under de generelle oplysninger i borgerens journal. Det er næsten en fordobling fra 2019 til 2020, hvor det var 27% af tilfældene, hvor der var beskrevet noget om borgerens motivation. Når der gælder beskrivelsen af borgerens mestring under de generelle oplysninger, ses der ligeledes en stigning fra 2019 til 2020. Samlet set viser resultaterne, at der er kommet et større fokus på, at dokumentere borgerens egen motivation og mestring i journalen og at borgerens eget perspektiv tydeligere fremgår af journalerne.



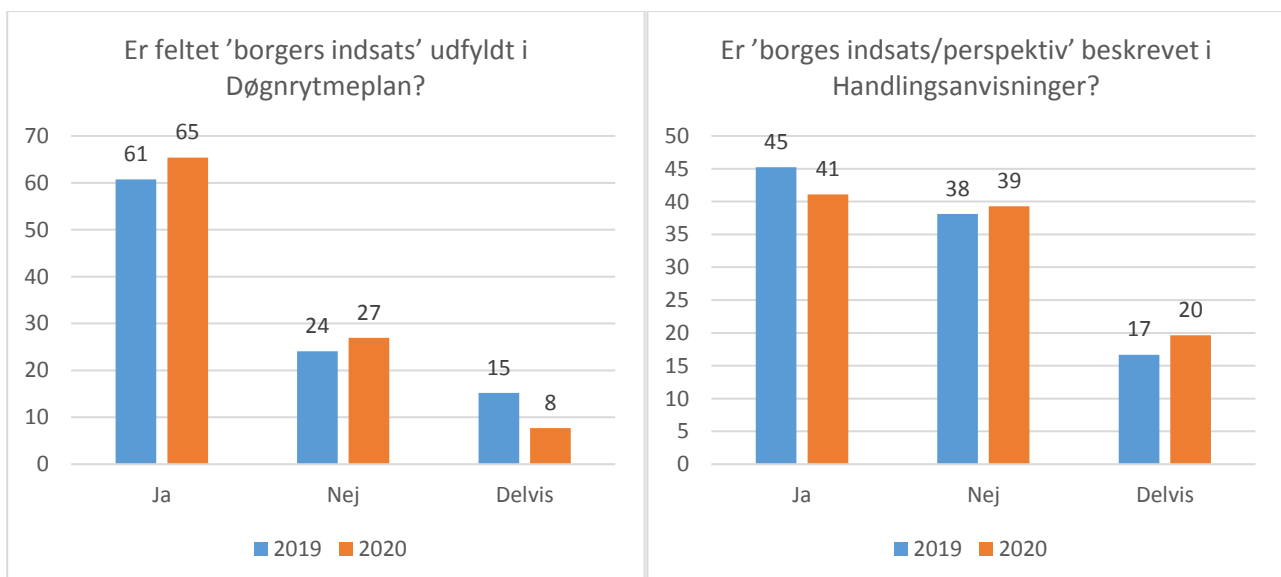
### Tilstande

I 66% af tilfældene er afsnittet "borgeres vurdering" beskrevet under hver tilstand, hvor det sidste år var 62%. Der er altså ikke tale om en markant udvikling. Ser man nærmere på fordelingen mellem svarene "ja" og "delvis" er der en stigning på 13 procentpoint i svarkategorien "ja". Det kan derfor tyde på en udvikling mod en tydeligere dokumentation, når det glæder borgerens vurdering ift. tilstandene. I stort set alle tilfælde (84%) er der lavet score på nuværende og forventet funktionsniveau. Billedet ligner det der sås i 2019.



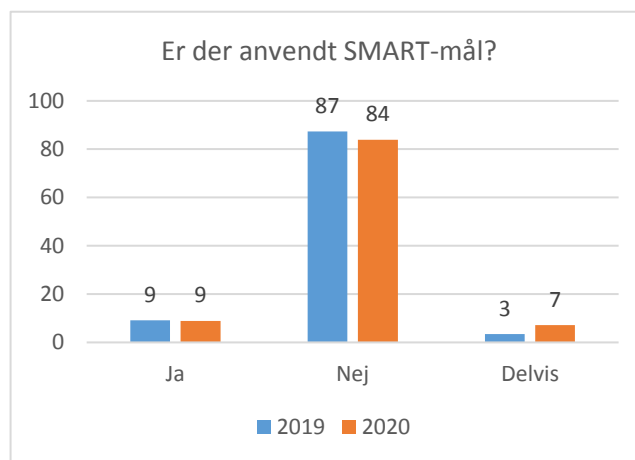
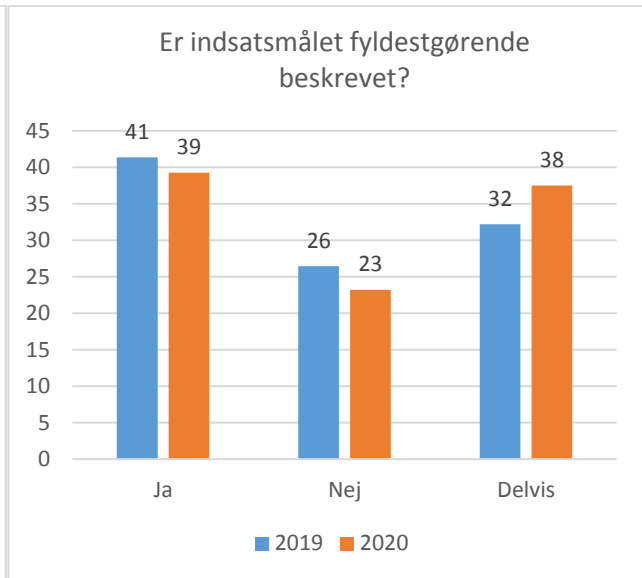
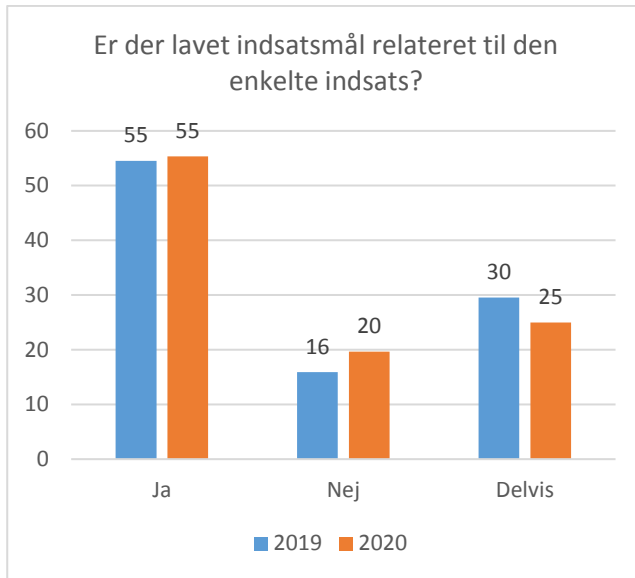
### Døgnrytmeplan og handlingsanvisninger

I 73% af tilfældene er borgerens indsats helt (65%) eller delvist (8%) beskrevet i Døgnrytmeplanen. Men det betyder ligeledes, at der er 27% af tilfældene, hvor dette felt ikke er udfyldt. Det er den samme tendens, som sås sidste år. Også når det gælder handlingsanvisninger er det samme tendens, der går igen fra 2019 til 2020. Her er der helt (41%) eller delvist (20%) noteret noget i feltet borgers indsats/perspektiv i 61% af tilfældene, mens der i 39% af tilfældene ikke er noteret noget i dette felt. Det er væsentlig at overveje, hvilke årsager der kan være til, at der ikke er noteret noget borgerens journal om borgerens egen indsats. Er det et udtryk for, at borgeren er passiv eller er der andre forklaringer?



## Indsatsmål

I hovedparten af tilfældene er der helt (55%) eller delvist (25%) koblet et indsatsmål til den enkelte indsats, mens der i 20% af tilfældene ikke er relateret et mål til indsatsen. I mange tilfælde er beskrivelsen af målet ikke fyldestgørende. Det samme var tilfældet i 2019. Hvis indsatsmålene ikke er fyldestgørende, kan det give anledning til misforståelse eller forskellige tolkninger af målet, hvilket ikke understøtter målarbejdet og kan påvirke borgerens udvikling.



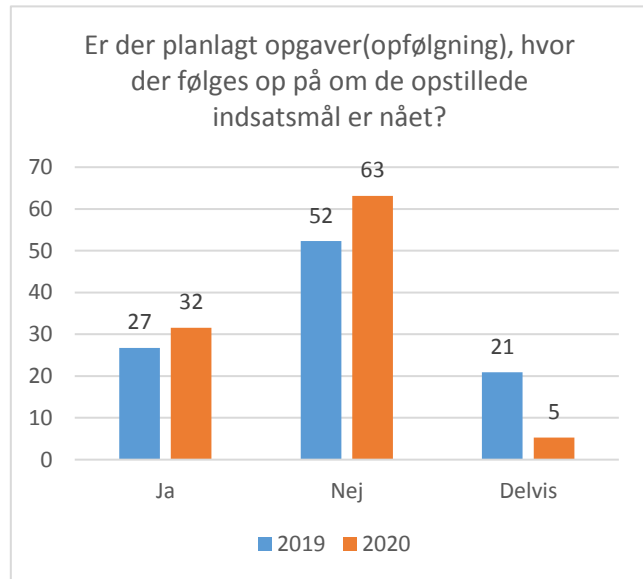
En af metoderne til at sikre fyldestgørende og præcist formulerede indsatsmål er SMART-mål, hvor målene er specifikke, målbare, attraktive, realistiske og tidsbestemte. I 2019 var der kun anvendt SMART-mål i 9% af tilfældene og det samme gøres sig gældende i 2020. Det er altså ikke en metode, som er udbredt i organisationen, og det kan overvejes hvorfor dette er tilfældet? Er det fordi, at medarbejderne ikke er fortrolige med metoden eller skal forklaringen findes et andet sted? Af kommentarerne til skemaet fremgår det, at medarbejderne vurderer, at nogle mål ikke kan formuleres som SMART-mål.



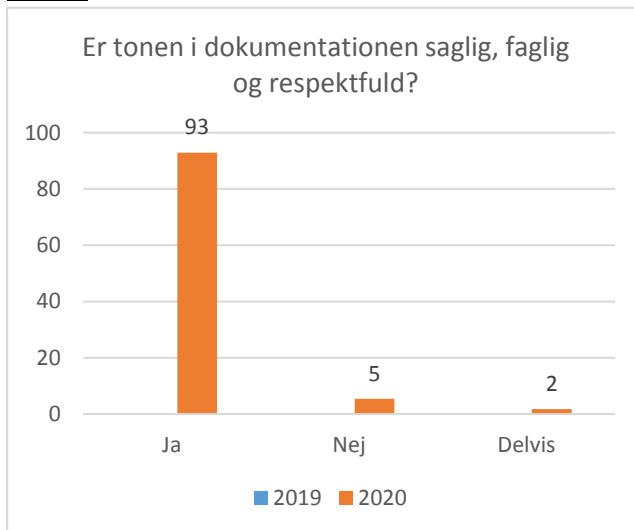
### Opfølgning

I 63% af de gennemgåede journaler er der ikke planlagt en opfølgning på indsatsmålene, hvilket er en stigning på 9 procentpoint siden 2019. Opfølgning på indsatsmålene er en væsentlig del af de rehabiliterende arbejde. Når der følges op på målene kan indsatsen justeres og tilpasses og ved opnåede mål kan nye mål opstilles, så den gode udvikling understøttes.

Sammenholdt med øvrige resultater vedrørende indsatsmål, giver det anledning til at stille spørgsmålstegn ved, hvad der gør, at målarbejdet ikke dokumenteres tydeligt i journalen. Er det fordi at arbejdet med indsatsmål nedprioriteres til fordel for andre opgaver, er det fordi der mangler redskaber til at dokumentere dette eller skyldes det noget helt tredje?



### Tonen

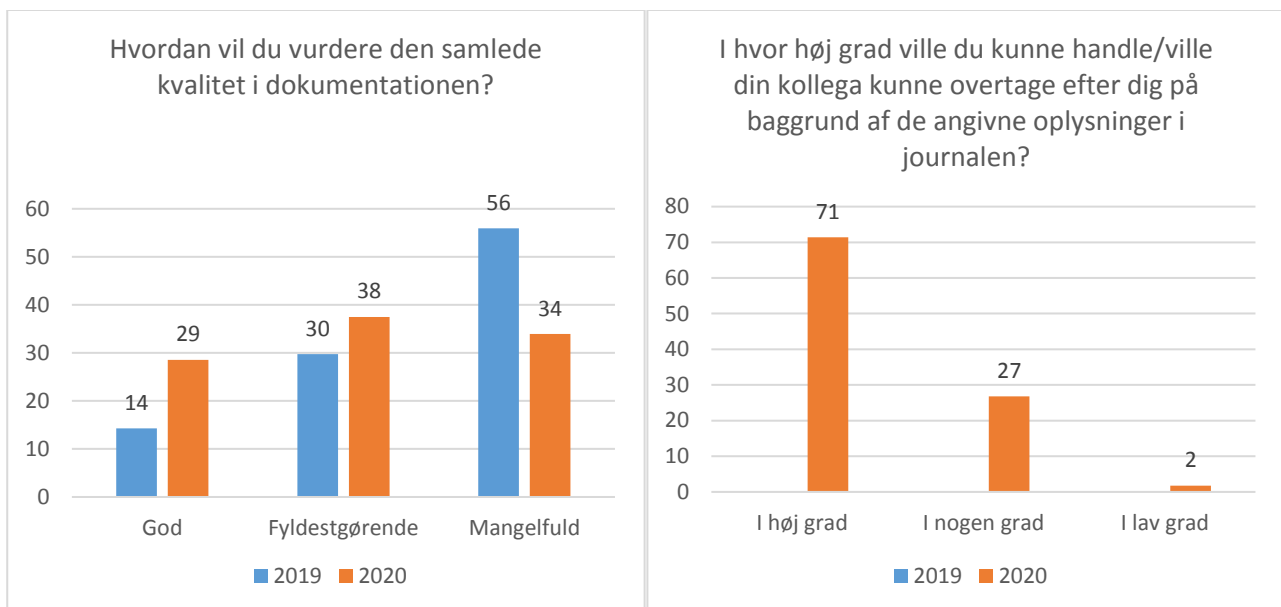


Som et nyt tiltag i 2020 er der tilføjet et spørgsmål til journal-auditskemaet om, hvorvidt tonen i dokumentationen er saglig, faglig og respektfuld. I 95% af de gennemgåede journaler var dette helt (93%) eller delvist (2%) tilfældet. Dette viser, at medarbejderne i overvejende grad opfatter tonen i notaterne i borgerens journal, som værende saglige. Der er enkelte tilfælde, hvor tonen ikke blev opfattet som saglig, faglig eller respektfuld.

### Kvalitet i dokumentationen

Den oplevede kvalitet i dokumentationen opleves af medarbejderne i som fyldestgørende (38%) eller god (29%) i to tredjedele af tilfældene, mens dokumentationen i en tredjedel af journalerne vurderes som mangelfuld. I 2019 vurderede medarbejderne, at over halvdelen af de gennemgåede journaler var mangelfulde i forhold til dokumentationen, mens det i år er ca. en tredjedel af de gennemgåede journaler. Dette er en væsentlig forbedring. Af evalueringen fremgår det ligeledes, at det for nogle har været vanskeligt, at foretage vurderingen af dokumentationen, da de ikke har haft noget at holde svarkategorierne op imod.

Afledt af sidste års resultater og tilbagemeldinger er der i år indført yderlige et spørgsmål til dokumentationen: "I hvor høj grad ville du kunne handle/ville din kollega kunne overtage efter dig på baggrund af de angivne oplysninger i journalen?". I næsten alle tilfælde mener medarbejderne, at de i høj grad (71%) eller i nogen grad (27%) ville kunne handle på baggrund af oplysningerne i journalen. I kommentarerne til spørgsmålet fremgår det, at den primære faktor for, at medarbejderne vurderer, om de ville kunne tage over efter deres kollega er, om der er en fyldestgørende døgnrytmeplan. Dette kan tolkes som, at det i højere grad er de daglige rutiner, som fylder for medarbejderne, mens målarbejdet muligvis træder i baggrunden.

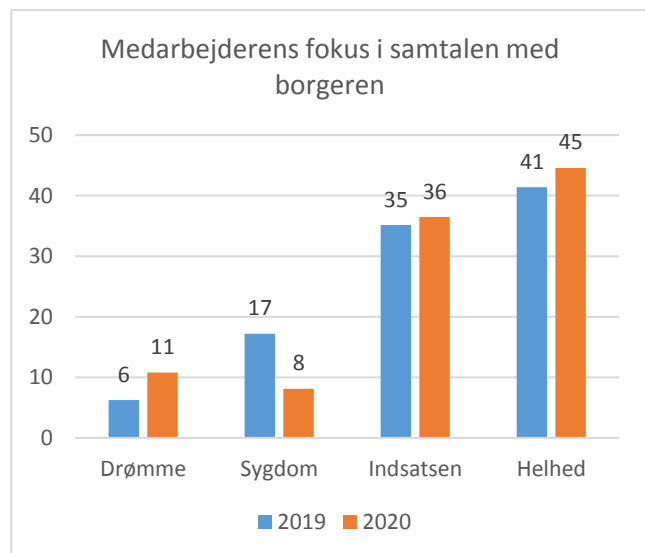


## Observationsstudie

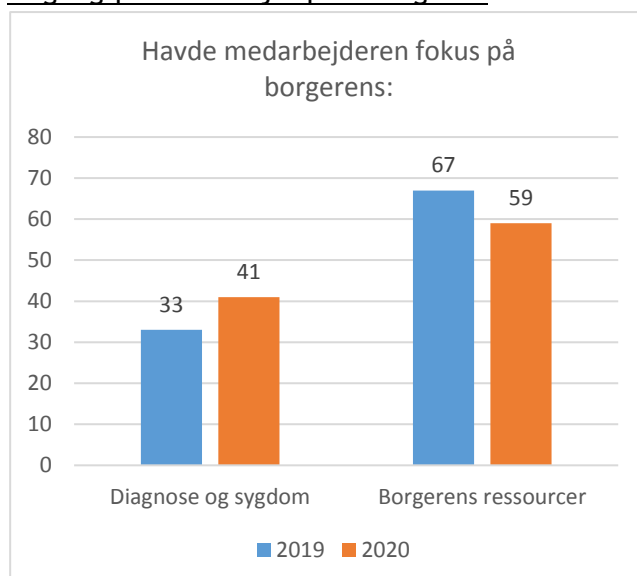
For de fleste medarbejdere har det været en spændende og lærerig oplevelse at være observatør og observere kollegaers arbejde. Nogle beskriver, at det har været livsbekræftende og bragt glæde at overvære interaktionen mellem medarbejder og borger. Det har givet en indsigt, som medarbejderne ellers ikke normalt vil få i det daglige arbejde. For nogen har det været en balancegang af være ”fluen på væggen” og ikke deltage i den situation, som observeres, men forblive passiv. Det kan for nogen føles som en kunstig situation at sidde og lytte og observere. Flere giver i evalueringen udtryk for, at det har været vanskeligt at forholde sig passivt, når der er travlhed i afdelingen. Desuden gives der også udtryk for, at det kunne være en hjælp, hvis medarbejderne fik en konkret gennemgang af spørgsmålene i observationsguiden til informationsmødet inden rehabiliteringsugen. Der savnes en vejledning til, hvordan spørgsmålene skal forstås og hvor meget eller lidt der skal noteres i skemaet. Samlet set giver medarbejderne i evalueringen udtryk for, at det stadig er lidt svært at have observatørrollen, men at det er blevet nemmere i år end sidste år, da de nu har noget erfaring at trække på.

### Medarbejderens fokus i samtalen med borgeren

Det primære fokus i samtalen med borgeren er indsatsen og helheden (fysiske, psykiske og sociale faktorer). I de rutineprægede opgaver som eksempelvis morgenpleje eller bad er det især selve indsatsen, der er fokus på. Af observationskemaerne fremgår det ligeledes, at medarbejderne i mange situationer er optaget af, hvad der er sket siden sidst de besøgte borgeren, hvad borgeren har brug for samt at forklare hvad de gør, når de hjælper borgeren. Især går det igen på tværs af observationsnotaterne, at medarbejderne er meget optaget af borgerens generelle velbefindende. Dette handler ofte om samtaler om, hvad der er sket siden sidste besøg, hvordan borgeren har sovet, smerter og lignende. Billedet ligner i overvejende grad det der sås i 2019. Dog er det værd at bemærke, at der er sket en halvering i forhold til fokus på sygdom i samtalerne.



### Udgangspunkt for hjælp til borgeren



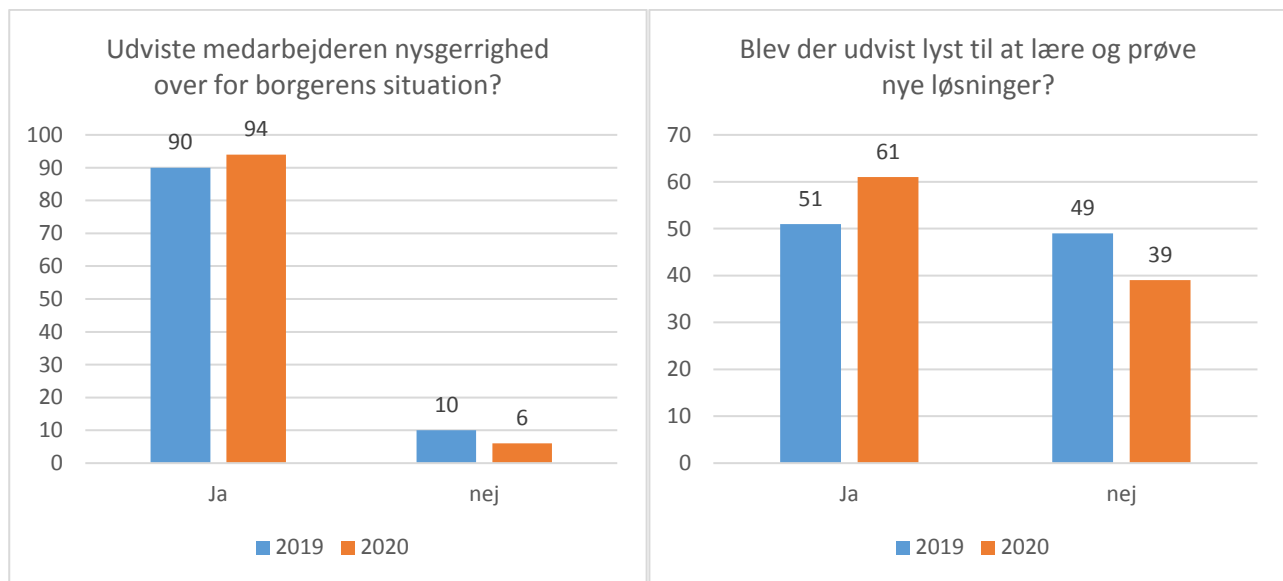
I observationsnotaterne noterer medarbejderne, at udgangspunktet for hjælpe til borgerne ofte er selve indsatsen, det vil sige de praktiske og konkrete opgaver som skal løses i situationen - morgenpleje, sårpleje, skift af batteri i høreapparater osv. Medarbejderne havde i 59% af situationerne fokus på borgerens ressourcer. Det fremgår ligeledes af notaterne, at medarbejderne er meget opmærksomme på, hvad borgeren selv kan bidrage med, og hvordan medarbejderen kan aktivere borgeren i den opgave som skal løses.

Det er interessant at bemærke, at hvor vi ovenfor så et lille fald i sygdom som fokus i samtalen, så er der her en lille stigning, når det gælder diagnose og sygdom som fokus for hjælpen.

### Modighed og nysgerrighed

I hovedparten af tilfældene (94%) udviste medarbejderne nysgerrighed over for borgerens situation. Konkret kommer nysgerrigheden til udtryk ved at medarbejderen spørger ind til borgerens situation, hvordan borgeren har det og oplever den konkrete situation. Medarbejderne forsøger ofte at gribe bolden, når borgeren nævner noget og forsøger at snakke med og føre samtalen omkring det, borgeren bringer op. I observationsnotaterne er der også eksempler på, at medarbejderne er optaget af at anerkende borgeren for vedkommendes indsats og udvikling i forhold til den opgave, som udføres.

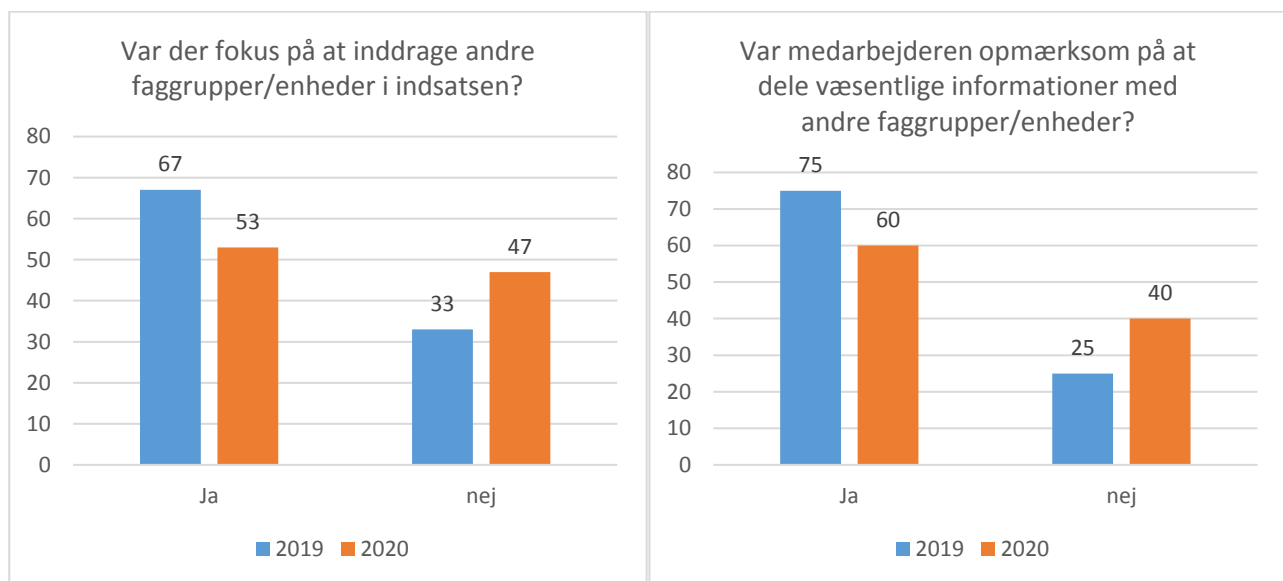
I forhold til at afprøve nye løsninger er der sket en stigning på 10 procentpoint fra 2019 til 2020, så der i 61% af tilfældene blev udvist lyst til at prøve nye løsninger. I mange tilfælde hvor der svares nej til at prøve nye løsninger af, skyldes det, at det er en rutineopgave som er observeret - eksempelvis en badesituation.



## Tværfaglighed

I 53% af tilfældene var der fokus på at inddrage andre faggrupper i indsatsen. Det kan eksempelvis være sårklinikken eller hjælp til at give insulin. Der er fra 2019 til 2020 sket et fald på 14 procentpoint i forhold til at inddrage andre faggrupper i opgaveløsningen. Der er ligeledes sket et fald i forhold til at dele information med andre faggrupper på 15 procentpoint fra 2019 til 2020, så medarbejderne nu er opmærksomme op at dele oplysninger i 60% af tilfældene mod 75% af tilfældene sidste år.

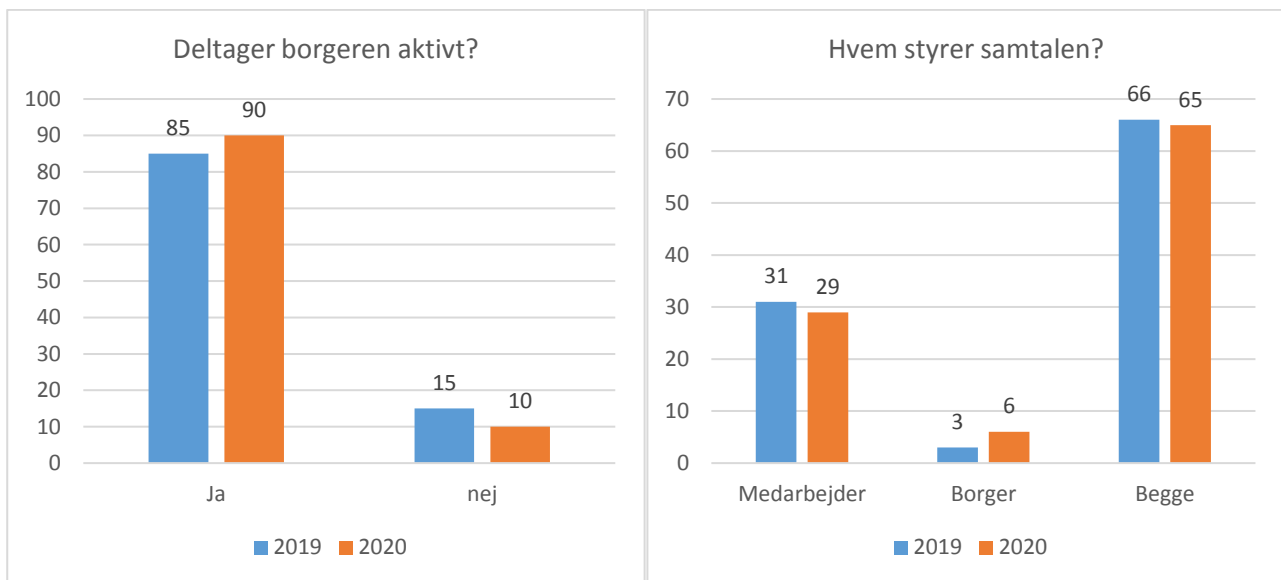
Af observationsnotaterne fremgår det, at medarbejdere i flere tilfælde vurderer, at det ikke er relevant at inddrage andre faggrupper i den konkrete opgaveløsning. Faldet i tværfaglig inddragelse og videndeling mellem faggrupper kan enten være et udtryk for, at det i de situationer som er observeret ikke vurderes, at det er væsentligt at inddrage andre faggrupper, da det er en monofaglig opgave. Det kan også være et udtryk for, at der generelt er kommet et mindre fokus på videndeling mellem faggrupper i organisationen.



### Borgerens rolle/aktivitetsniveau

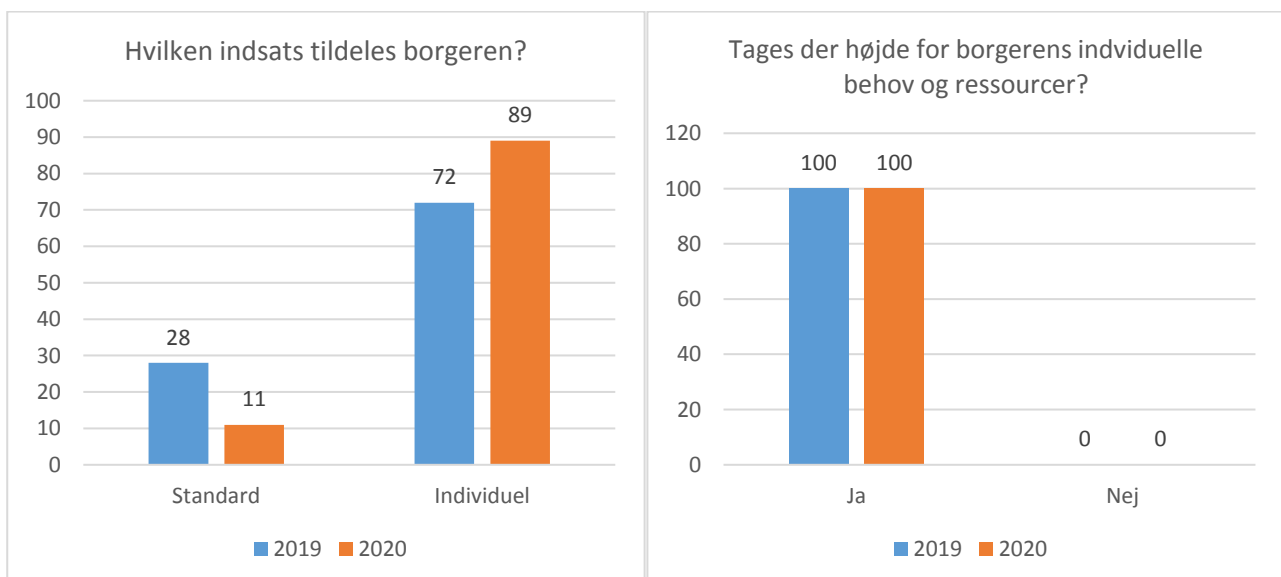
I 90% af de observerede situationer deltog borgeren aktivt i samtalen og situationen mod 85% i 2019. Af observationsnotaterne fremgår det, at borgerens aktive deltagelse ofte består i, at de deltager i samtalen med både verbal og non-verbal kommunikation. Herudover kan aktiv deltagelse også være, at borgeren deltager i opgaveløsningen, så godt som de kan, og gør hvad medarbejderne beder dem om.

Det er i de fleste tilfælde (65%) både medarbejder og borger, der fører samtalen. I observationsnotaterne fremgår det, at der også er tilfælde hvor medarbejderen må føre samtalen, da borgeren ikke er i stand til det, det kan eksempelvis være på grund af talebesvær eller demens.



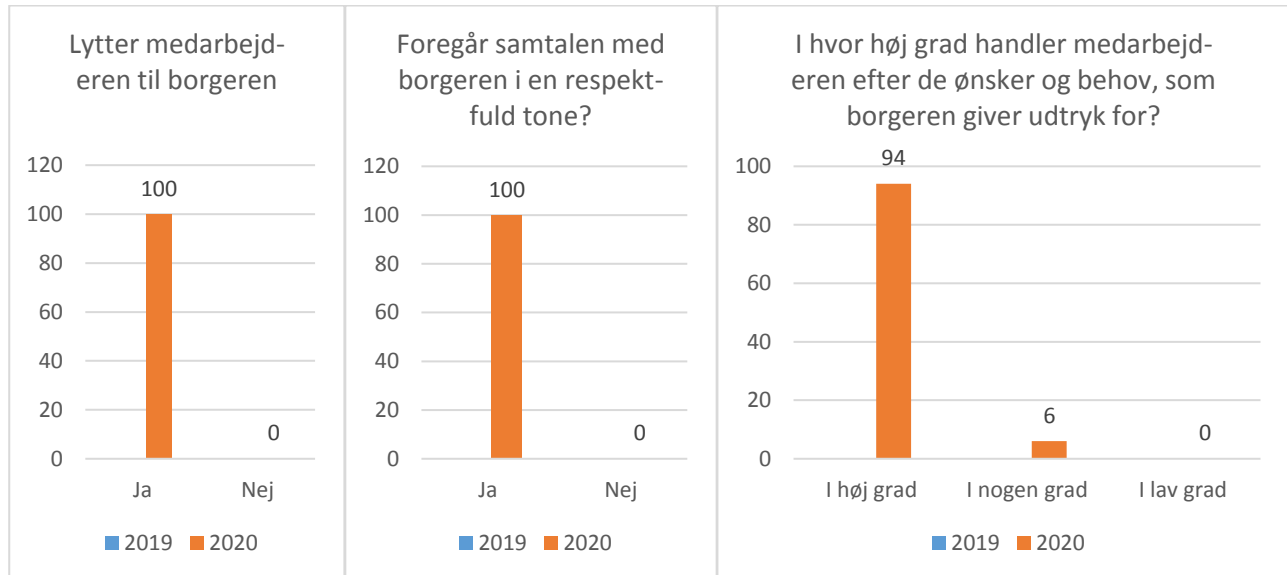
### Indsatsen

Indsatsen der ydes overfor borgeren er i 89% af tilfældene individuelt tilrettelagt til den enkelte borger. Ofte er indsatsen tilrettelagt efter borgerens individuelle døgnrytmeplan. Af observationsnotaterne fremgår det også, at medarbejderne ofte er opmærksomme på borgerens aktuelle tilstand på dagen og tilpasser indsatsen dertil. Der er også flere eksempler på, at medarbejderen lægger ting frem, så borgeren selv kan udføre en opgave - det kan eksempelvis være at lægge tøj frem, så borgeren selv kan tage det på. Medarbejderen tilpasser sin altid (100%) indsatsen til, hvad borgeren har brug for samt borgerens ressourcer.



## Tonen

I 2020 blev der indført et nyt tema med tre spørgsmål om tonen i samtalen med borgeren. Af observationsnotaterne fremgår det, at medarbejderne altid (100%) lytter til borgeren, og at samtalen altid (100%) foregår i en respektfuld tone. Herudover handlede medarbejderen overvejende efter de ønsker og behov, som borgeren giver udtryk for. Af observationsnotaterne fremgår det, samtalen ofte er ligeværdig og respektfuld og i øjenhøjde. Der er plads til humor og sjov, og hvis borgeren er sur eller urolig taler medarbejderen borgeren til ro.



## Konklusion

På baggrund af resultaterne fra henholdsvis journal-audit og observationsstudie for 2020 kan det konkluderes, at resultaterne i overvejende grad følger samme tendens som 2019. I det fleste tilfælde ligner resultaterne dem vi så i 2019.

Der hvor resultaterne adskiller sig og der er sket en udvikling fra 2019 til 2020 er især på fire områder. Det første er dokumentationen af borgerens egen indsats og motivation - både i generelle oplysninger og i forhold til tilstande. Her er der sket en stigning, og der tegner sig et billede af, at der er kommet et større fokus på dette område.

Det andet område hvor der er sket en udvikling er den oplevede kvalitet i dokumentationen. Medarbejderne vurderer i højere grad, at dokumentationen er god eller fyldestgørende.

For de tredje er der sket en udvikling i forhold til tværfaglighed og videndeling mellem faggrupper. Her er der sket et fald fra 2019 til 2020. Flere medarbejder noterer, at de ikke vurderer, at det er relevant i den situation, som har været grundlag for observationen. Om faldet skyldes at der i år er observerede mere monofaglige opgaver eller at der er mindre opmærksomhed på tværfaglighed i organisationen er vanskeligt at svare på.

De sidste punkt, hvor der er sket en udvikling siden sidste år, er indsatsen som borgeren modtager. Her er tildeles der i højere grad mere individuelle indsatser og af observationsnotaterne fremgår det, at medarbejderne er opmærksomme på at tilpasse til borgerens ressourcer og aktuelle dagsform.

I år blev der tilføjet et nyt tema om tonen i henholdsvis dokumentationen og samtalen mellem borger og medarbejder. Resultaterne viser, at der med ganske få undtagelser, altid holde en faglig, saglig og respektfuld tone. Medarbejderne lytter til borgeren og de ønsker, som vedkommende giver udtryk for.