

Tilsynsrapport - ENDELIG

**Unmeldt kommunalt tilsyn i Vesthimmerland Kommune
ved:**

Hjemme- og sygeplejen i Farsø

Højgårdsvej 10

9640 Farsø

Tilsynet er gennemført den 1. Maj 2023.

Baggrund	3
Tilsynets konklusion og anbefalinger	4
Læsevejledning	5
Siden sidst	6
Fund og tilsynets vurderinger	6
Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation	6
Dokumentation	7
Klager:	7
Undervisning	7
Kompetencer og tværfagligt samarbejde	8
Kompetencer:	8
Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død	9
Ernæringsindsats	9
Samarbejde med borgere og pårørende	10
Borgere	10
Pårørende	10
Medicinhåndtering	11

Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Vesthimmerland Kommune.

Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2022
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Vesthimmerland Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2023.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere, medarbejdere og pårørende på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Der er i 2023 fokus på:

- Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation
- Kompetencer og tværfagligt samarbejde
- Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død
- Ernæringsindsats
- Samarbejde med borgere og pårørende

Fysiske rammer

I Hjemme- og sygeplejen i Farsø er der besøg hos ca 200 borgere.

Der er ansat ca 40 faste medarbejdere heraf 12 ufaglærte afløsere. Der bruges et varierende antal vikarer. Kørelister ajourføres dagen før og ajourføres i løbet af arbejdsdagen af driftsplanlægger.

Det er et rengøringssteam, der foretager rengøring i borgerens hjem.

Leder i Hjemme- og sygeplejen i Farsø har ansvaret for rengøringssteamet.

Faglig rengøring varetages af plejepersonalet

Siden tilsynet i 2022

I Hjemme- og sygeplejen i Farsø været fokus på

- Projekt "I sikre hænder" - fald opgaven
- Ikke dispenseret medicin
- Ændringer i Cura
- Normerings tilpasning
- Revidering af pjece "Velkommen til nye medarbejdere."

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

- Interviews med
 - o 5 borgere
 - o 4 pårørende
 - o 4 medarbejdere
 - o Gruppeinterview m. 2 driftsplanlæggere, 1 planlægger for sygeplejersker, 1 sygeplejerske.
 - o leder i plejeenheden er kontaktet telefonisk

Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2023, er tilsynets konklusioner, at Hjemme- og sygeplejen i Farsø lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2023 med følgende vurdering:

- **mindre tilfredsstillende**

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/ eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, f.eks anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

Tilsynet har anbefalinger under:

- Dokumentation
 - at der på et personalemøde drøftes, hvordan de registrerede UTH danner baggrund for de emner der undervises i, så medarbejderne oplever, at der er god læring af deres registreringer
- Kompetencer og tværfaglig samarbejde
 - at det undersøges, hvordan delegeret kompetence skal dokumenteres i Cura
 - Tilsynet oplever, at der er brug for klarhed i forhold til, hvordan der sikres opfølgning
- Samarbejde med borgerne og de pårørende
 - at der skal arbejdes med fagligheden
 - at der skal fokus på fastholdelse og rekruttering af medarbejdere
 - at der skal arbejdes med kulturen
 - at der skal arbejdes med hvordan medarbejdere møder borgerne
 - at der skal arbejdes målrettet med de mange skiftende medarbejdere
 - at kørelister gennemgås med henblik på optimering
 - at det drøftes, om der kan være fleksibilitet mellem ydelser, eller der skal ske en visitation til et akut opstået behov
 - at der udarbejdes en handlingsplan med udgangspunkt i ovenstående anbefalinger.

OBS

Ved sidste års tilsyn konstaterede Tilsynet også, at der var udfordringer med de mange skiftende medarbejdere og anbefalede, at der blev arbejdet med at etablere fast kontaktperson hos borgerne.

POWER CARE

Kommentarer

Gitte Stouby Henriksen, Hjemmeplejeleder, Hjemme- og Sygepleje Farsø

Fysiske rammer:

Der er 46 faste medarbejdere, 26 ufaglærte og en leder i Hjemme- og sygeplejen Farsø.
(Rengøringsteamet holdt udenfor)

Siden sidst:

Normering:

I sidste halvde år af 2022 blev der ikke genbesat to sosu hjælper stillinger efter, at medarbejdere stoppede
Der var 11 sygeplejersker maj 2022 inkl. Koordinator, nu er der 8 inkl. Koordinator, og en skal på barsel, som der ikke er økonomi til at ansætte for.

Der er to vakante stillinger i aftenvagten.

Der er en vakant stilling i dagvagt og der kommer yderligere en 1/7-23.

Der er to vakante barselsvikariater.

Det er en meget høj procentsats, som der det sidste år er nedjusteret med af faglært personale

Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation:

Afsnit to linje 3-6.

Stor kontekst på få linjer som jeg ikke lige kan se beskriver, aftalerne og udlægningen af personalemødet som blev afholdt.

Samarbejde med borger og pårørende:

Tilsynet anbefaler:

Den næstsidsde dot vil jeg gerne have en anden formulering på, da jeg er i tvivl om forståelsen.

(der er tilføjet ekstra tekst for uddybning)

Det var meget uheldigt, at tilsynet blev en dag, jeg ikke var til stede i forhold til interview, så lige uddybende kommentarer.

Der bruges rigtig mange vikarer nu (Farsø distriktet brugte normalt ikke vikarer), pga. den nedskæring, som der har været over det seneste år.

Den økonomiske ramme hænger ikke sammen med det daglige antal faste medarbejdere, som er nødvendigt for at dække ydelserne ved borgerne. Det er ikke alle opgaver, som kan videredelegeres til ufaglærte, som er eneste faggruppe som der kan rekrutteres til.

Der er hverken økonomi eller kvalitet i at skal anvende vikarer, men er desværre blevet et issue med det lave antal af medarbejdere.

Så jeg er helt enig i det billede som rapporten viser, at der kommer mange forskellige ved borgerne, og at det kan give frustrationer for borgere og pårørende.

En normtilpasning gør det heller ikke nemmere at rekruttere hverken i forhold til regler eller rygte.

Der bliver henvist en del til rapporten fra 2022, jeg er aldrig blevet gjort opmærksom på den rapport, så kan jeg ikke forholde mig til.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2022.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

- Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

- Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

- Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

- Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Siden sidst

- Ny leder er ansat d. 1. juni 2022
- Der er lige nu 6 vakante stillinger i Hjemme- og sygeplejen i Farsø.
Lederen oplyser, at det er svært at rekruttere nye medarbejdere, og samtidig skal der arbejdes på at fastholde de uddannede medarbejdere, der allerede er ansat
- Projekt " i sikre hænder"
 - Der er arbejdet med ny praksis for fald.
Der er en beskrivelse i Cura i forhold til, hvordan medarbejderne skal handle. Der skal være en ensartet praksis. Denne praksis trådte i kraft for ca ½ år siden. Alle medarbejderne skal have undervisning i den nye praksis og "inde gruppen " er færdige. Der vil fortløbende blive fulgt op på Tops møder.
 - Der arbejdet med opgaven ikke dispenseret medicin, som f.eks insulin og inhalationsmedicin. Der skal dokumenteres Cura, når medicinen er givet - swipes. Det skal sikre korrekt medicin på rette tidspunkt. Det er sygeplejersker og SSA, der doserer medicin. Medicin dosering sker dels på kontoret og dels i borgernes eget hjem.
Doseringsæskerne bringes med ud til borgerne og SSH orienterer sig i Cura, at der er det rette antal piller i doseringsæsken og giver medicinen til borgerne. Nogle borgere tager selv deres medicin, når den er doseret.
- Cura
Der er ændringer i Cura og medarbejderne er på webinar. Alle medarbejderne skal gennemgå dette, og de er færdige ved udgangen af maj
- Normering
Der er sket en normering tilpasning i januar 2023, og dette er ikke endelig tilendebragt. Det har betydet, at 5 medarbejdere er opsagt. Det har påvirket stemningen i hele afdelingen, og samtidig er medarbejderne presset i forhold til faglighed og antallet af medarbejdere
Borgerne oplever, at der kommer mange forskellige, fordi der kommer vikarer
- Revidering af pjece til nye medarbejdere.
Dette arbejde er i gang, men der er ikke slutdato på opgaven

Fund og tilsynets vurderinger

Kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

De interviewede medarbejdere giver udtryk for, at der er en god tone dem imellem.

De oplever samtidig, at de er presset, og det giver frustrationer og til tider en dårlig stemning. Der kan være en weekendbemanding, hvor der kun er tre faste medarbejdere på arbejde ud af 12 personer.

En medarbejder fortæller, at den pressede situation har været drøftet på et personalemøde for fastansatte for tre uger siden, hvor lederen var med.

Lederen har drøftet situationen, og at der vil ske ændringer. Der er medarbejdere der ikke ønsker ændringer, og andre der synes det er ok.

Lederen har italesat, at det er en ny kultur der skal indføres, at det er vigtig at stå sammen, og at det ikke skal drøftes hos borgerne.

Dokumentation

Tilsynet registrerer ved stikprøver, at der er skrevet livshistorie, samtykke, ingen genoplivning og besøgsplan ind i Cura.

Der manglede dokumentation af livshistorie hos en borger.

- Medarbejderne orienterer sig ved vagtens begyndelse, om der er ændringer hos borgere
- Medarbejderne giver udtryk for, at borger får besked ved afvigelser i hjælpen
- Der afholdes morgenmøde hver dag
- Der triageres 2 gange om ugen - tops
- En gang ugentlig afholdes henholdsvis møde for planlæggere og for sygeplejersker
- Hver 4. uge afholdes møde for sygeplejersker og SSA
- Personalemøde afholdes efter behov
- Leder udsender nyhedsbrev

Klager:

- Der har ikke været skriftlige klager i perioden. Hvis der opstår kritik, tager medarbejderne dialogen med borgere og pårørende med det samme. På den måde undgår kritik at blive til en egentlig klage.

Utilsigtede hændelser (UTH)

- Alvorlige UTH registreres i Cura, og der handles konkret i situationen
- Øvrige UTH vedr. medicin og fald registrerer medarbejderne på et papirskema, og som en observation i Cura. Det er den medarbejder, der opdager fejlen, der dokumenterer UTH
- Der er udpeget en ansvarlig sygeplejerske, der samler disse papirskemaer hver måned
- Der er to medarbejdere der oplever læring på tops møder.
- Der er en medarbejder, der mener det er længe siden, der har været drøftet læring af UTH
- I gruppeinterviewet med 4 medarbejdere oplyser de, at UTH registreringerne danner baggrund for de emner, der sættes på dagsordenen til personalemøder f.eks. urinvejsinfektioner.
 - På mødet blev der drøftet, hvilke årsager der kunne være, og hvilke løsninger der kunne iværksættes f.eks brug af plastikforklæde, brug af små håndklæder m.m.
Der er efterfølgende blevet undervist i opgaven ved sygeplejerske.

Undervisning

Sygeplejersken underviser internt i forskellige emner f.eks forflytninger, diabetes, sårbehandling
Undervisningen tilrettelægges dels ud fra det, der opleves som nødvendigt (UTH), og dels ud fra medarbejdernes ønsker.

Tilsynets vurderinger:

Der er en anbefaling i forhold til UTH. I de øvrige målepunkter lever Hjemme- og sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdigheds politikken og fokuspunkter for 2023 for god kvalitetsudvikling og læring herunder dokumentation

Tilsynets anbefaler:

- at der på et personalemøde drøftes, hvordan de registrerede UTH danner baggrund for de emner der undervises i, så medarbejderne oplever, at der er god læring af deres registreringer

Kompetencer og tværfagligt samarbejde

Kompetencer:

Medarbejdernes grundkompetencer hænger på et skema i personalestuen. Her kan de orientere sig, hvis de er i tvivl om, de har kompetence til en opgave.

- Cura
 - Der dokumenteres i Cura under den enkelte borger, hvilke opgaver der er delegeret.
 - Der er sidemandsoplæring og kontrol af, at kompetencen er forstået forud for delegering.
 - Hos en borger var der delegeret til SSH, men det var et andet navn, der stod i Cura og denne medarbejder var rejst.
 - Desuden var der en opfølgningsdato, der var overskredet. Hvordan det skal løses, vil sygeplejersken undersøge
- Oplæring
 - De ufaglærte får tre dages kursus i de basale opgaver og e- learning.
 - De får tre dages introduktion med en fastansat medarbejder, og den fjerde dag skal de selv prøve

Tværfagligt samarbejde

- Medarbejderne oplever, at de har et godt tværfagligt samarbejde, selvom de oplever, at de er pressede og der er ubesatte stillinger, så kan det mærkes
- Medarbejderne fortæller, at der er et godt samarbejde med de forskellige samarbejdspartnere, herunder visitation.

Tilsynets vurderinger:

Der er anbefaling i forhold til kompetencer og det tværfaglige samarbejde.

I øvrige målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for kompetencer og tværfagligt arbejde

Tilsynets anbefaler:

- at det undersøges, hvordan delegeret kompetence skal dokumenteres i Cura
- Tilsynet oplever, at der er brug for klarhed i forhold til, hvordan der sikres opfølgning

Livskvalitet herunder selvbestemmelse, aktiviteter, og en værdig død

Der er en medarbejder, der giver udtryk for, at hun medvirker til borgerens livskvalitet, fordi hun kommer med humor. Hun fremhæver, at godt humør skaber gode relationer, og at fagligheden er vigtig.

Der afholdes et opstartsmøde med nye borgere indenfor de første 14 dage.

Det er altid en uddannet medarbejder fra teamet, der har denne opgave. Her drøftes livshistorier og borgernes ønsker til en værdig død.

Livets afslutning drøftes løbende, når det passer ind i snakken med borgerne. Mange medarbejdere har været på temadag i "klar til samtalen."

Tilsynet oplevede, at medarbejderne lytter til borgerne, og der tages udgangspunkt i det, borgerne selv kan. Medarbejderne bruger livshistorien som udgangspunkt for en snak med borgerne.

Medarbejderne fortæller, at de har kendskab til og henviser til de aktivitetstilbud, kommunen råder over. Klippekortordningen bliver brugt. Der bliver dokumenteret i Cura.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god inkludering af borgerens livskvalitet herunder aktiviteter og en værdig død

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Ernæringsindsats

Ernæringstilstanden vurderes løbende og drøftes med borgere og pårørende.

Borgernes vaner dokumenteres i Cura.

Borgerne vejes en gang om måneden og ellers efter behov.

Tilsynet besøgte borgere, der fik deres mad fra Rema, Det var datteren, der sørgede for dette. Andre får mad fra kommunens to leverandører - Sønderup Landkøkken og Det Danske Madhus.

Medarbejderne kan trække på en kostfaglig vejleder, men hun er opsagt fra 1. august.

Tilsynets vurderinger:

I alle målepunkter lever Hjemme- og Sygeplejen i Farsø op til lovgivningen, de kommunale kvalitetsstandarder, værdighedspolitikken og fokuspunkter for 2023 for god ernæringsindsats

Tilsynets anbefaler:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Samarbejde med borgere og pårørende

Borgere

Tilsynet har interviewet 5 borgere, som oplever de faste medarbejdere som søde og imødekommende. De fortæller, at de faste medarbejdere er lyttende og giver sig tid og så vidt muligt tager hensyn til deres ønsker og behov.

Borgerne ønsker faste hjælpere, men oplever skiftende med mange forskellige medarbejdere - både medarbejdere fra vikarbureauer og faste afløsere.

Det er en udfordring for både borgere og de faste medarbejdere.

- En borger har oplevet, at en afløser har skyndt på hende og fortalt, at hun havde travlt i sidste uge. Denne borger har tidligere haft en fast hjælper, men denne er opsagt med baggrund i tilpasning af normeringen
- En anden borger fortæller, at hun synes, at der er afløsere, "der skulle finde et andet arbejde" Denne borger har også oplevet at få hjælp af en afløser, der beholdt overtøjet på, selvom hun skulle varme mad til hende. Afløseren fortalte, at hun havde travlt, og at hun var bagud
- En tredje borger er svagtseende, og hun er meget afhængig af, at dagligdags ting bliver stillet, så hun kan klare sig. Hun har et bord ved siden af sengen hvor hun har flere vigtige ting stående. Med de mange skiftende medarbejdere har hun fået det ekstra svært
- Der er to borgere, der får en enkelt ydelse, henholdsvis "støttestrømpe" og "hjælp til bad" De er godt tilfreds med de faste medarbejdere
- Fælles udsagn fra alle borgere vedr. afløsere er, at de ikke ved, hvilke opgaver, de skal løse og ikke har orienteret sig i Cura
- I hjemme- og sygeplejen i Farsø arbejdes der ikke med en fast kontaktperson, men der er udpeget en ansvarlig for dokumentation.

Tilsynet oplever, at de faste medarbejdere har en god kontakt til borgerne.

Pårørende

Tilsynet har haft telefonisk kontakt til 4 pårørende.

- De pårørende giver udtryk for generel tilfredshed med de faste medarbejdere
- 3 pårørende er utilfredse med de mange skiftende medarbejdere. De oplever, at det giver stor utryghed, at ting skal siges mange gange og medarbejderne ikke kender borgerne
- De oplever, at medarbejderne ikke orienterer sig i Cura, og at de ikke ved, hvem mennesket er, de skal besøge
- En pårørende, der siger, at det er noget "juks" med så mange forskellige medarbejdere. Denne pårørende pakker pålæg og andet mad i portioner, så det er lige til at tage op af fryser. Det kan medarbejderne ikke finde ud af og tager mere op end der bliver spist, så maden bliver for gammel.
- Den samme pårørende oplyser, at hendes mor hverken kan lugte eller smage, hvis maden bliver for gammel. Hun siger, at hendes mor ikke er glad for situationen. Hun ønsker, at medarbejderne snakkede med hendes mor om at smide den gamle mad ud

- En anden pårørende mener, at der mangler fokus på borgeren.
Hun oplever, at der er fokus på den ydelse, der er bevilget, og at de ikke kan fravige ydelsen, hvis der sker noget uforudset
Der sker uforudsete ting hos hendes mor f.eks. uheld med stomipose og kateter. Det betyder ekstra vasketøj som må ligge indtil der er vaskedag
- Den pårørende oplever ikke, at medarbejderne tænker selv
- Den pårørende oplever, at det er en "banegård" med så mange forskellige medarbejdere
- Den pårørende fortæller, at hendes mor er meget dårligt seende, og at hun derfor er meget afhængig af, at tingene placeres de rigtige steder, og at moderen derfor bliver utryg
- Den tredje pårørende oplever, at det giver utryghed med de mange forskellige medarbejdere og der bliver ikke skabt en god relation mellem borger og medarbejder.
Hun mener, at en god relation er grundlaget for et godt resultat.

Tilsynets vurderinger:

- at der kommer mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem. Dette problematiseres af borgerne og de pårørende
- Der er udsagn om travlhed høres hos to borgere
- fagligheden er under pres med mange afløbere/vikarer der ikke kender borgeren og ikke orienterer sig i Cura
- udsagnet fra en pårørende om, at der ikke er fleksibilitet mellem ydelserne, så et akut opstået behov ikke kan løses er vigtig at få drøftet

Tilsynets anbefaler:

- at der skal arbejdes med fagligheden
- at der skal fokus på fastholdelse og rekruttering af medarbejdere
- at der skal arbejdes med kulturen
- at der skal arbejdes med hvordan medarbejdere møder borgerne
- at der skal arbejdes målrettet med de mange skiftende medarbejdere
- at kørelister gennemgås med henblik på optimering
- at det drøftes, om der kan være fleksibilitet mellem ydelser, der er bevilget og den fleksibilitet borgerne efterspørger, eller der skal ske en visitation til et akut opstået behov
- at der udarbejdes en handlingsplan med udgangspunkt i ovenstående anbefalinger.

OBS

Ved sidste års tilsyn konstaterede Tilsynet også, at der var udfordringer med de mange skiftende medarbejdere og anbefalede, at der blev arbejdet med at etablere fast kontaktperson hos borgerne.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet telefonisk til stedets leder Gitte Stouby Henriksen.

Tilsynet blev foretaget den 1. Maj af Seniorkonsulent Elsebeth Norlen.