



# Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Terndrup Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2024

# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

## Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk  
for et øjebliksbillede og  
skal derfor vurderes ud  
fra dette.*



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Terndrup Ældrecenter, Skørpingvej 5, 7595 Terndrup

Leder: Jannie Krebs

Antal boliger: 31 boliger, heraf en aflastningsplads

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. januar 2024, kl. 8.15 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som har fået ledelsen af endnu et ældrecenter i forbindelse med kommunens moderniseringsplan på ældreområdet. Leder har i praksis ledelse af tre ældrecentre, hvoraf leder varetager den daglige drift og faglige ledelse på to centre, mens en daglig leder er ansat på det tredje ældrecenter. Leder fordeler sin tid mellem centrene, og føler sig godt understøttet af den daglige leder og en faglig koordinator, ligesom leder redegør for et tæt samarbejde og hyppige møder med MED-udvalg og TRIO de pågældende steder. En kommende strukturel ændring sker på ældrecentret fra marts 2024, hvor en plejebolig omlægges til en aflastningsstue.

Det ledelsesmæssige fokus på Terndrup Ældrecenter er rettet mod videreudvikling af den daglige og faglige struktur, bl.a. vedrørende dokumentationen og nyopstartet hverdagstriagering, som har til hensigt at understøtte planlægning af opgaver og fordeling af medarbejderressourcer. Et planlægningsarbejde foregår ligeledes i forbindelse med, at ældrecentret modtager ni nye elever i den kommende periode, hvorfor en fordelingsnøgle til de fire afdelinger er udarbejdet. På tilsynsdagen har tre nye elever deres første dag på stedet.

Af udviklingsområder nævner leder et øget fokus på pårørendesamarbejdet, og leder er med i kommunens udviklingsgruppe, som bl.a. planlægger kommende workshops og undervisning til medarbejderne derom. Leder mærker behovet for opkvalificering af medarbejderne, særligt i forbindelse med komplekse borgerforløb, hvor pårørende har behov for støtte og dialog vedrørende forskellige forventninger. Leder tilstræber aktuelt at guide medarbejdere tæt vedrørende pårørendesamarbejdet og sikre, at pårørende løbende informeres alt efter ønske.

Ifølge leder er rekruttering af frivillige fra lokalområdet fortsat en udfordring, og pt. har ældrecentret fire frivillige, som hjælper ved banko og gudstjeneste, ligesom en frivillige gerne hjælper med praktiske opgaver i udeomgivelserne.



Medarbejdersituationen er kendetegnet ved stabilitet og et lavt sygefravær. Ældrecenteret har aktuelt ingen langtidssygemeldte medarbejdere eller vakante stillinger.

## 1.2 Opfølgning

Leder redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger, fx er borgerne inddraget i forhold til levering af deres klippekortsydelse og der udarbejdes en aktivitetsoversigt hver måned, som borgerne kan orientere sig i. Dokumentationspraksis har ligeledes været et vedvarende fokus, dog bemærker tilsynet, at anbefaling i relation til opdaterede døgnrytmeplaner fortsat gør sig gældende i år.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Terndrup Ældrecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Terndrup Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes opmærksomhed på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser, og der er fokus på at understøtte borgerne individuelt og i forhold til det sociale fællesskab på stedet.

Tilsynet vurderer, at ældrecenteret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og at pleje, omsorg og den praktiske hjælp leveres med en god borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

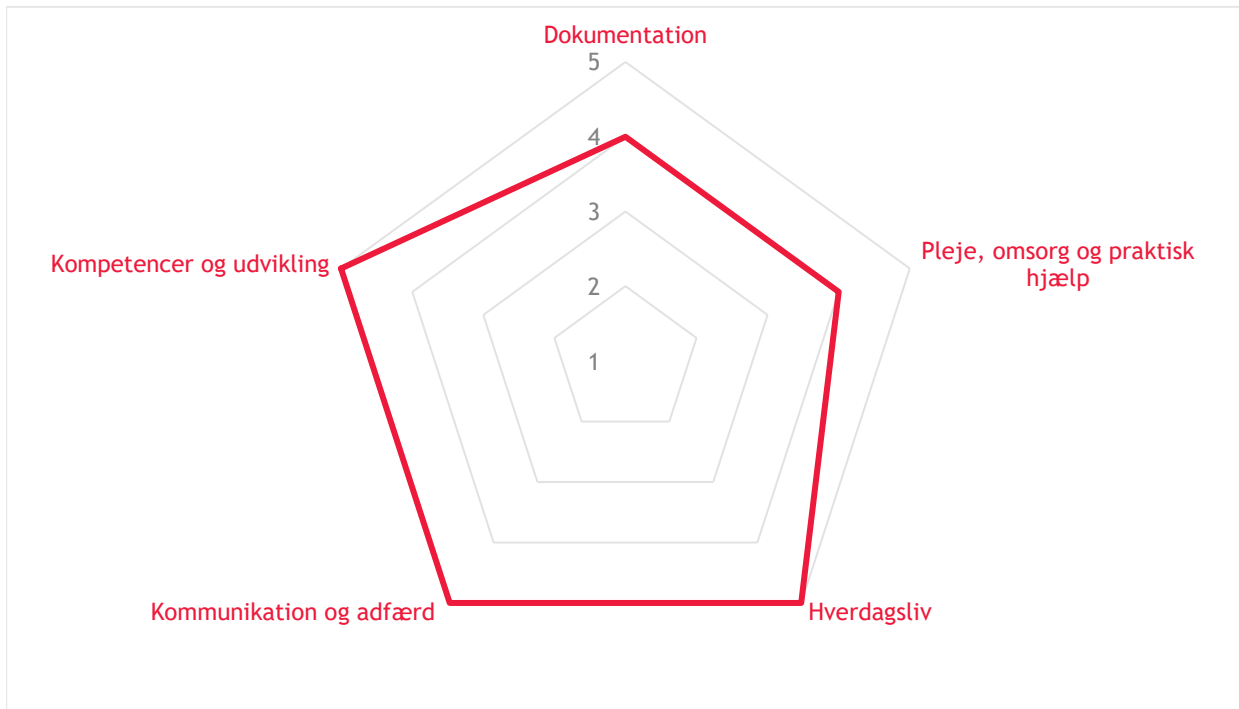
Tilsynet har afdækket mangler i dokumentationen og i forhold til medarbejdernes efterlevelse af korrekt håndhygiejne, hvorfor anbefalinger er givet.

Tilsynet har i alt givet tre anbefalinger rettet mod temaerne *Dokumentation* samt *Pleje, omsorg og praktisk hjælp*, hvor tilsynet vurderer, at en mindre men målrettet ledelsesmæssig indsats kan udbedre manglerne.

## 2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 4

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser bl.a. om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre en opdateret borgerjournal, og hvordan de dokumenterer faglige vurderinger ud fra observationer. Sparring vedrørende dokumentationen foregår løbende både indbyrdes og med Nexus tovholder. Leder og en social- og sundhedsassistent redegør desuden for kommunens nye udarbejdede tjeklister, som er implementeret hos assistentgruppen, mens leder oplyser, at tjeklisten for hjælpergruppen blev præsenteret på et monofagligt møde i går.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog findes mangler i alle tre tilfælde, fx savnes beskrivelse af hjælpen til bad hos to borgere, den faglige tilgang hos en borger, mens aktuelle ernæringsindsats hos en tredje borger ikke er opdateret jf. beskrivelse i helbredstilstand. Hos en borger mangler desuden anført, at borger skal give samtykke, når brug af sengehest ønskes. Feltet, generelle oplysninger er velbeskrevne fraset udfoldelse af punktet vaner og livshistorien hos en borger. Funktionsevnetilstande er ajourførte og svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er opdaterede og der bemærkes relevante observationsnotater, som er relaterede til en tilstand og fulgt rettidigt op. Tilbudte vejninger ses udført og dokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og udtrykker tilfredshed med hjælpen, de ydes, og som svarer til deres behov. En borger redegør for medarbejdernes kompetente hjælp i forbindelse med heling af et sår, som borger har haft. En anden borger er meget tryk ved, at medarbejderne hurtigt tilstøder, når borger benytter sit nødkald.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder og løbende faglig og indbyrdes sparring. Dagligt udpeges en medarbejder til at varetage opgaven med opgavekoordinering på tværs af afdelingerne med afsæt i hverdagstriageringen. Medarbejderne redegør desuden for deres faglige overvejelser i forhold til at fordele opgaverne hos borgerne, som bl.a. sker med afsæt i relation, kompleksiteten og medarbejdernes kompetencer. Ligeledes gives eksempler på pædagogiske anvendte tilgange som sceneskift og sekvenspleje. En elev tilføjer, at tildelingen af faste borgere medvirker til et stort borgerkendskab og mulighed for fx at iværksætte længerevarende pædagogiske tiltag, som i stort omfang kan understøtte borgernes mentale og fysiske trivsel. Derudover reflekterer medarbejderne over, hvordan borgerne inddrages i plejen via daglige dialoger og ved at inddrage pårørendes viden samt viden fra livshistorie formidlet ved indflytningssamtale. Ved ændringer i borgernes tilstande anvender medarbejderne metoden ISBAR, og inddrager en social- og sundhedsassistent, som ofte udfører TOBS eller involverer sygeplejersken ved behov for faglig vurdering. To gange ugentligt afholdes triagemøder med deltagelse af medarbejdere uanset faggruppe og en sygeplejerske. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden via faste stuegange med det tilknyttede lægehus, samt via et velfungerende tværfagligt samarbejde med terapeuter, omsorgstandplejen og diætist.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne oplyser om relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at motivere borgerne til bevægelse og at indtage sufficient ernæring, ligesom medarbejdere har en øget opmærksomhed på at sikre den basale hygiejne i hverdagen. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejde med borgerne, bl.a. i den daglige ADL, påklædning og ved at tilskynde borgerne til at anvende hjælpemidler, fx deres rollator.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, hvilket ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

I vurderingen vægtes, at to medarbejdere i plejen bærer armbåndsur, hvilket er drøftet med leder.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne giver udtryk for at have indflydelse og selvbestemmelse både i forhold til plejen, døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter.

Aktivitetstilbuddene er organiseret ved en aktivitetsmedarbejder, som tilrettelægger fællesaktiviteter med afsæt i borgernes ønsker, bl.a. afholdes banko, stolegymnastik og gudstjeneste med fast kadence, ligesom udflugter jævnligt tilbydes. Derudover kommer børnehaven på besøg, ligesom frisørens besøg hver sjette uge, ifølge medarbejderne, også er en begivenhed i hele huset, som hos borgerne vækker glæde og samvær.

December måned var, ifølge medarbejderne, præget af mange aktiviteter og arrangementer, hvorfor der er tilbudt færre fælles arrangementer i indeværende måned, grundet observation af borgernes mindre energiniveau. Medarbejderne redegør for opmærksomhed på borgernes individuelle dagsform, interesser og ønsker, og tilbyder fx en til en kontakt, gåture og daglig psykisk støtte med henblik på at understøtte borgernes livskvalitet. Husets få frivillige understøtter ved enkeltstående arrangementer.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og oplyser, at de indtager måltider i fællesskab og får en snak med bofæller og medarbejdere.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter rammer for det gode måltid i form af deres deltagelse og bidrager til den gode stemning og dialoger på tværs af bordet. Medarbejderne oplyser, at maden til frokost og aften atter serveres på fade og i skåle, for at borgerne forbliver aktive og selv forsyner sig, ligesom dette understøtter borgernes sociale fællesskab, når de rækker fade videre til bofæller. I den forbindelse reflekterer medarbejderne over, at borgerne ved fadservering faktisk også indtager mere mad, og spiser den ophældte mad på tallerkenen. Medarbejderne redegør desuden for deres ernæringsmæssige observationer under måltiderne, fx borgernes tygge- eller synkebesvær eller behov for special bestik for at understøtte finmotorikken.

Tilsynet bemærker, at flere borgere samles i den store sal, hvor der er anrettet morgenbuffet til borgere, der selv kan forsyne sig. Derudover observerer tilsynet frokosten i de forskellige afdelinger, som er kendetegnet ved en hyggelig stemning og dialoger indbyrdes imellem borgere og medarbejdere.

#### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne tilkendegiver, at de bliver mødt med anerkendelse og respekt fra medarbejderne døgnet rundt. En borger sætter desuden meget stor pris på, at medarbejderne imødekommer borgers humor, og giver et tilpas modspil i samme jargon. Alle borgerne beskriver medarbejderne som venlige og hjælpsomme.

Leder redegør for løbende drøftelser vedrørende kommunikationen med medarbejderne, og oplever generelt, at medarbejdergruppen er gode til at undre sig overfor hinanden og er nysgerrige på tilgange, som lykkes hos borgerne. Ifølge leder er drøftelserne særligt relevante ved komplekse borgerforløb samt hos borgere med kognitive svækkelser, da medarbejdernes bevidsthed om en faglig og professionel tilgang understøtter kvaliteten af samspillet med borgerne. I den forbindelse imødekommes medarbejderne også af leder, hvis medarbejderne efterspørger sparring eller en pause, hvis overskuddet ikke er til en opgave. Leder oplyser, at flere medarbejdere i en periode har været tilknyttet en anden afdeling, hvilket har været en positiv løsning, ligesom medarbejderne er fleksible og gerne byder ind og hjælper på tværs af afdelingerne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan kommunikation og adfærd til borgerne er båret af respekt og en anerkendende tilgang. Medarbejderne giver flere eksempler på individuelle tilpassede tilgange til borgerne herunder den sproglige jargon, ligesom relationen mellem borger og medarbejder tilskrives stor betydning. Udover sceneskift redegør medarbejderne for, hvordan de afkoder borgernes dagsform og situation, og vurderer, om behovet er for stille guidning, lavt toneleje eller en frisk bemærkning. Et andet grundelement i samspillet med borgerne er, ifølge medarbejderne, at de er lydhøre og imødekommende og skaber tryghed i relationen. Nyansatte og elever introduceres til de faglige tilgange via følgedage indtil gensidig tillid og tryghed er opnået til borgerne.

Ledelse og medarbejdere har ikke oplevet u hensigtsmæssig adfærd eller kommunikation overfor borgerne, og henfører det til tilliden til at kunne sige til og fra overfor en

opgave. Derudover reflekterer medarbejderne over, at deres kollegiale indbyrdes kommunikation er præget af omsorg, humor og hjælpsomhed, hvilket også har en indirekte afsmitning på borgerne, som mærker medarbejdergruppens fællesskab og indbyrdes forhold.

Tilsynet observerer overalt en god tone og kommunikation til borgerne, og at borgerne imødekommes, når de søger kontakten til medarbejderne.

### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelse og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på stedet. Faggruppen tæller social- og sundhedsassistenter- og hjælpere, hvor fordelingen er ca. halvt af hver faggruppe. Der er desuden ansat en sygeplejerske under en anden ledelse, som dagligt bistår med faglig sparring, ligesom der er ansat timelønnede ufaglærte medarbejdere, hvoraf en er ansat i et midlertidigt vikariat inden uddannelsesstart indenfor området.

Leder oplever en medarbejdergruppe med en høj faglighed, og arbejder målrettet med medarbejdernes kompetenceudvikling ved at være tæt på praksis, være nysgerrig i de faglige drøftelser samt ved at afholde MUS-samtaler. I 2023 påvirkede en overordnet beslutning til begrænsede muligheder for at tilbyde medarbejderne kurser, dog har alle medarbejdere på den skærmede demensafdeling været på Demensraketens undervisning, som er målrettet undervisning indenfor demensområdet. De faglige mødefora som triage- og monofaglige møder, huslægens og inkontinenssygeplejerskens undervisning af, fx forebyggelse og behandling af UVI eller inkontinens, bidrager også til løbende opkvalificering af medarbejdernes kompetencer. Undervisning i dokumentationspraksis har ligeledes været et fokuspunkt, og en medarbejder er imødekommet med et kursus på Steno Diabetes Center. Kommunens nye onboarding program, som opstartede i efteråret 2023, sikrer ifølge leder, at ufaglærte medarbejdere og social- og sundheds- hjælpere introduceres grundigt til området via et 37 timers introduktionsforløb. Her undervises nyansatte bl.a. i basal pleje, forflytninger og dokumentation dels af kommunens egne sygeplejersker samt af SOSU-Nord. Leder vurderer, at medarbejdertrivsel er god, og at medarbejderne også tager et stort medansvar i den henseende.

Medarbejderne tilkendegiver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling via indbyrdes og tværfaglig sparring og faglige mødefora. Medarbejderne redegør engagerede for, hvordan de i 2023 selv har været opsøgende i forhold til faglig viden, fx via Alzheimerforeningen og Steno Diabetes Center, ligesom Var-portalen flittigt er benyttet som opslagsværk. Derudover arbejdes med delegeringsrammen, hvor medarbejderne alt efter faggruppe oplæres i sundhedslovsydelser, fx øjendrypning, som dokumenteres på individuelle kompetenceskemaer. En elev beskriver et godt læringsmiljø med mange muligheder, og at stedet har været en tryk platform som elev.

Medarbejderne redegør for, at det interne arbejdsmiljø er meget velfungerende og kollegaerne er fleksible og gode til at samarbejde på tværs af afdelinger og vagtlag.



## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner i alle tilfælde med fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgsydelser, herunder borgers samtykke ved brug af sengehest.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre generelle oplysninger i konkret borgerjournal.
3. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at medarbejderne overholder gældende retningslinjer indenfor korrekt håndhygiejne.

## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Rebild Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.