



AFTALEMÅL 2019 - 2022

OMRÅDE VEST

Indledning

Formålet med disse aftalemål er at skabe sammenhæng mellem byrådets politik, omsorgsudvalgets visionsmål og områdets faktiske handlinger, samt at skabe klarhed for ledere og medarbejdere over, hvilke mål de skal forfølge og inden for hvilke rammer, det skal foregå. Aftalerne kobler således den økonomiske styring sammen med politiske mål og dermed mulighederne for strategisk planlægning.

Aftalemålene er udarbejdet i samarbejde mellem ledere og medarbejdere, hvor processen er fortsat at udvikle arbejdet med målene både mellem medarbejdere, ledere, borgere og pårørende. Der er i grupperne yderligere konkrete handlinger i forhold til egne mål, som sikre løbende udvikling og implementering. Aftalen er gældende for 2019-2022 og indgås mellem Randers Byråd og område Vest.

Aftalemålene drøftes i lokale MED-udvalg samt årligt i Område MED-udvalget.

Lovgivning

Ydelserne på omsorgsområdet udføres indenfor rammer fastsat af lovgivningen, primært Lov om social service, Sundhedsloven og Retssikkerhedsloven.

Der skal være lighed, processuel sikkerhed for borgere og ydelserne skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt og indenfor lovgivningens udstukne regler.

Plejeboliger og ældreboliger med kald drives efter Lov om Almene boliger

Politiske mål

Randers byråd har vedtaget en vision som er suppleret af flere politikker. Disse visioner og politikker er sammen med lovgivning fundamentet for aftaleenhedens arbejde.

I den nye fireårige model for Randersmodellen er der lagt op til en mere direkte sammenhæng mellem omsorgsudvalgets visioner/oplæg, politikkerne og aftalerne. Der afholdes følgende møder i løbet af den fireårige periode.

År	Aktivitet
År 1 (2019)	Den nye aftale træder i kraft Efterår 2019, Konference/tema – opfølgning på vision/politik/aftale
År 2 og 3 (2020-2021)	Ultimo 2020 til primo 2021 - Besøg på alle aftaleenheder med status og opfølgning på aftalemål.
År 3 (2021)	Evaluering af aftalerne – evt. stor konference hvor alle aftaleenhederne er samlet
År 4 (2022)	Nyt udvalg – nye aftaler

Omsorgsområdets formål.

Områdets primæropgaver er personlig pleje, praktisk hjælp, sygepleje, forebygge indlæggelser, mad og ernæring, pædagogiske opgaver samt træning og aktivitet, med et rehabiliterende fokus gennem genoptrænende og forebyggende indsatser.

Hvem er vi

Område Vest er et af kommunens 3 ældreområder. I området er der 5 centre:

- **Borupvænget** ligger i nordbyen i Randers og har 67 plejeboliger, 12 demensboliger og 24 døgnbemandede boliger. Der er en café, et trænings- og aktivitetscenter, områdets dagcenter for borgere med demens samt en sundhedsklinik.
- **Fårup ældrecenter** ligger i landsbyen Fårup og har 13 plejeboliger og 13 døgnbemandede boliger. Her er en lille hyggelig café, hvor borgerne kan købe mad og deltage i aktiviteter.

- **Terneparken** ligger i landsbyen Asferg og har 37 plejeboliger for borgere med særlige behov og borgere, der ikke kan rummes i ældreområdetets øvrige boliger samt 10 døgnbemandede boliger. Terneparken er kendetegnet ved, de fleste borgere er under 65 år. Her er en café samt et værksted åbent i dagtimerne, hvor yngre borgere med demens kommer fra hele kommunen.
- **Kildevang** ligger i byen Langå og har 44 plejeboliger, 8 demensboliger samt 6 korttidspladser, hvor der kommer borgere fra hele kommunen. Her er der en lille café samt et trænings- og aktivitetscenter.
- **Kollektivhuset** ligger i Randers midtby ved Doktorparken og har 65 plejeboliger, 10 demensboliger samt 10 døgnbemandede boliger. I det store center er der ligeledes en restaurant, et trænings- og aktivitetscenter samt en sundhedsklinik. Desuden er der i tilknytning til centeret en del private selvejende lejligheder.

Geografisk består område Vest af et stort område fra Randers midtby og nordvest på over Gudenåen, by og land.

Udeområdet er opdelt i fire hjemmehjælpsdistrikter

- Udegrupperne Borupvænget, Kollektivhuset, Fårup og Langå.

Derudover en sygeplejegruppe samlet på Kollektivhuset, en træning- og aktivitetsenhed og en cafe- og ernæringsenhed, som alle dækker området på tværs.

Særligt for området:

- I område Vest er det mobile natteam samlet og dækker hele Randers kommunen.
- På Kollektivhuset er der også Randers kommunes Tryghedshotel med 18 akutpladser til især forebyggelse af indlæggelser. Desuden er her et akutteam, der dækker hele kommunen.
- På Fårup ældrecenter er der et tilbud for kommunens yngre demensramte borgere, hvor de i dagtimerne kan komme og opleve et aktivt fællesskab.

I området er der ansat ca. 650 medarbejdere, der har en bred vifte af faglige og personlige kompetencer for at kunne imødekomme borgernes personlige pleje- og omsorgsbehov både nu og i fremtiden.

Personalegruppen består af social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter, pædagoger, beskæftigelsesvejledere, sygehjælper, ernæringsassistenter, administrative medarbejdere, teknisk servicemedarbejdere, plejehjemsassistenter, sygeplejersker, fysioterapeuter, ergoterapeuter.

Området er uddannelsessted for social- og sundhedshjælperelever, social- og sundhedsassistentelever, sygeplejestuderende, fysioterapeutstuderende, ergoterapeutstuderende og psykomotorisk-terapeutstuderende.

Desuden er der flere forskellige medarbejdere i vikariater, fleksjob, løntilskudsjob m.m.

Den videre proces

Aftaleenheden har udarbejdet dette oplæg til aftalemål, hvilket fremlægges for omsorgsudvalget efter nedenstående plan.

25. oktober	Omsorgsudvalgsmøde Fremlæggelse og godkendelse af aftaler for: Område NORD Område SYD Område VEST	Afleveringsfrist 12/10
3. december 10. december	Godkendelse af aftaler: Økonomiudvalget Byrådet	

Aftalemålene 2019-2022

Aftalemålene beskrives nedenstående ud fra en maske bestående af 4 overskrifter:

- Mål
- Succeskriterier
- Handlinger
- Opfølgning og evaluering

Omsorgsområdet har i denne aftaleperiode besluttet, at der skal arbejdes med 2 tværgående temaer med overskrifterne Rehabilitering samt Mad og ernæring.

Det enkelte område kan foruden de overordnede mål have medindskrevne individuelle mål gældende for den specifikke aftalehed.

Område Vest har valgt fire aftalemål, hvor det første er ” Det gode måltid”

Mad og måltider er en vigtig del af den danske kultur, og for mange borgere er måltidet et af dagens højdepunkter. ”Det gode måltid” har fokus på at skabe og understøtte gode, hyggelige og stimulerende måltidsoplevelser for vores borgere i Område Vest, både borgere i plejeboliger og borger, som spiser i cafeerne. Mad og måltider har desuden en væsentlig betydning for ældres helbred, trivsel og livskvalitet.

Mad og ernæring ”Det gode måltid”

Mål:

Maden:

- Sikre at måltidet er god ernæring, som er hele fundamentet for funktionsevne, livsførelse og livskvalitet.
- ”Rette mad til rette borger”, herunder en dagskost bestående af hovedmåltider og mellemmåltider. Tilbyde den mad og de måltider der tilgodeser borgerens glæde ved måltidet og behov for ernæring.
- Maden skal fremstå indbydende og appetitvækkende for at falde i borgerens smag. Madens kvalitet, variation og præsentation har stor betydning for oplevelsen af et godt måltid.
- Fremstillet af gode råvarer, med valgmuligheder og med udgangspunkt i borgerens ønsker og vaner.
- Der er fokus på de mest sårbare borgere; eksempelvis borgere med demens samt sikre tidlig opsporing af fejlerenærede borgere.
- Støtte og vejledning så borgerne får lyst til en ernæringsrigtig kost.

Rammerne:

- Sikre det pædagogiske måltid kommer på en faglig dagsorden og er en del af den rehabiliterende indsats.
- Borgerne oplever, at måltiderne prioriteres og understøttes også i en travl hverdag.
- Vi har fokus på borgernes velbefindende og tryghed ved at udvikle det gode værtskab og etablere spisemiljøer med måltidsværter og fællesskaber, der understøtter aktivitet og socialt samvær til de borgere, der ønsker dette. Samtidig skal der skabes rum til de borgere, der ønsker at spise alene.
- De pårørende skal kende til måltidsværter og formålet hermed.

Succeskriterier:

- Borgerne får en forbedret ernæringstilstand, også for de mest sårbare borgere.
- Plejepersonalet forstår vigtigheden af måltidets betydning for den ældre borger og sikrer kvalitet, medbestemmelse og fællesskab, så måltidet bliver en stjernestund hver dag.
- Borgerne får tilbudt en ernæringsrigtig dagskost med både hovedmåltider og mellemmåltider, der er indbydende og appetitvækkende.
- Borgerne oplever "Det gode måltid" både i fællesskabet, i egen bolig og cafeerne.
- Borgernes sociale kompetencer fastholdes og/eller øges, ensomhed forebygges og venskaber opstår med udgangspunkt i samværet og hyggen ved måltiderne.

Handlinger:

- Ledelsen sikrer løbende undervisning og kompetenceudvikling af plejepersonale i forhold til "Det gode måltid" f.eks. i sund kost, dysfagi, måltidsværter mm.
- Ledelsen og plejepersonalet udvikler og implementerer en fælles og ensartet måltidskultur med fokus på borgernes ressourcer, værdier og identitet. Ledelsen følger op ude i bo-enhederne og løser udfordringer i forbindelse med måltiderne.
- Sikrer der på daglig basis i bo-enheden etableres pædagogiske måltider med måltidsværter, hvor der minimum er en måltidsvært til hvert frokost – og aftensmåltid, der sidder til bords fra start til slut.
- Implementere måltidsværtens rolle og opgaver: skabe ro og god stemning, så måltiderne bliver hjemlige med en hyggelig atmosfære, være en del af det spisende fællesskab, så borgerne kan spejle sig i spisningen.
- Borgerne skal medinddrages i, hvilken mad der bestilles, serveres mm. og opfordres til at deltage i opgaver før, under og efter måltidet.
- Tæt samarbejde mellem plejepersonale og ernæringsspecialist om tidlig fokus på ernæringstilstand, screening, vejledning og opfølgning. Forekomsten af uplanlagt vægttab eller vægtstigning opdages i tide, og der reageres herpå. Dette ved vejning af den enkelte borger 1 gang om måneden samt vejning 1 gang om ugen ved uplanlagt vægttab eller BMI $\leq 18,5$.
- Fokus på tygge- og synkeproblemer samt på proteser og pleje af tænder.
- I Cafeerne produktudvikles mellemmåltider med fokus på smag, variation og kvalitet for at sikre borgernes optimale ernæringstilstand. Mellemmåltiderne skal være små og lækre, så de frister den småtspisende borger.
- Cafeerne øger samarbejdet og kommunikationen mellem køkkenerne og bo-enheder, hvor det ernæringsfaglige personale er synlige og støtter op omkring måltiderne.
- Cafeerne formidler kontakt og skaber sociale relationer imellem nye og gamle gæster. Dette ved at opfordre til spisefællesskaber og deltagelse i diverse arrangementer i Cafeerne.
- Involvering af frivillige med særlig fokus på at skabe hyggestunder sammen med maden - f.eks. en pårørende/frivillig, der griller.
- På alle bruger- pårørende møder drøftes måltider og måltidsværter.

Opfølgning/evaluering:

- 1) Der snakkes med borgerne omkring måltiderne kontinuerligt for at sikre, at borgernes ønsker, værdier og identitet imødekommes. Der laves kvalitative undersøgelser 1x årligt på hvert center med borgerudtalelser omkring tilfredsheden ved maden, måltiderne mm.
- 2) Centerleder har ansvar for, der 3 gange årligt evalueres på personalemøder i bo-enhederne, hvordan det går med måltiderne, værtskabet, rammerne mm. Dette beskrives, og der laves plan for den videre udvikling.
- 3) Centersygeplejerskerne og ernæringsspecialist laver årlige opgørelse over under/overernærede borgere, der gennemgås på teammøder.
- 4) Der udarbejdes en fælles interviewguide med fokus på borgernes måltidsoplevelse. Denne anvendes årligt til et udvalg af borgere i cafeerne og bo-enhederne, hvor der ønskes en tilfredshed på min. 85%.

Det næste aftalemål lægger sig op ad følgende, politiske målsætning: ”**Flere skal mestre deres eget liv** ”. Uddrag af byrådets Vision og politiske målsætninger: *Vi sætter tidligt ind, når det er nødvendigt. Tidligt i alder og inden udfordringerne vokser sig for store. Vi har fokus på sociale indsatser og på at forebygge sundhedsudfordringer. Vi vil den gode spiral, hvor borgerne får mulighed for at udfolde deres potentiale, så de kan bidrage til de fællesskaber, de indgår i.*

Vi arbejder kontinuerligt på at øge borgernes mulighed for at klare sig selv og for at gribe de muligheder, der opstår.

Derfor ønsker vi i denne aftaleperiode at anskue det fra to vinkler, ved konkret at arbejde med:

- **Rehabilitering**; videreudvikle vores tidligere mål både i forhold til den rehabiliterende tilgang og borgerteams.
- Desuden ønsker vi at tage fat i **Udelivet** som en del af det levede liv, og som noget der giver **livskvalitet**.

Rehabilitering

Mål:

- Udvikle den rehabiliterende tilgang til borgerne ved alle medarbejdere i område Vest.
- Alle faggrupper har en samarbejdsproces, hvor borgerne er den mest centrale part, og der tages udgangspunkt i den enkelte borgers viden, erfaring, livsperspektiv, sygdom, egne ønsker og mål.
- Bibeholde borgernes ressourcer og udvikle tabte funktioner med fokus på muligheder fremfor begrænsninger.
- Borgerne oplever god livskvalitet og bevarer egne mentale, fysiske og sociale funktioner så vidt muligt.
- Brug af velfærdsteknologi, hvor det hjælper/aflaster borgerne.

Succeskriterier:

- Medarbejderne har en fælles forståelse og grundlæggende viden om rehabilitering, og denne er naturligt udgangspunkt for arbejdet sammen med borgerne.
- Der er ultimo 2018 etableret og implementeret Borgerteam i hvert område.
- I 2019 modtager 30 % af de ny visiterede borgere mindre/ingen hjælp tre måneder efter endt forløb. Dette er stigende til 45 % i 2022 (måles via omsorgssystem).
- I 2019 oplever 40 % af borgerne ud fra egen vurdering et forbedret helbreds niveau efter endt forløb. Dette er stigende til 65 % i 2022.
- Borgerne har velfærdsteknologi, der hjælper dem til at kunne klare mere selv.
- Borgerteam sikrer god overlevering af borgere og tæt samarbejde med alle udegrupper, så borgerne oplever en fælles helhed.
- Borgere med ernæringsproblematikker opspores rettidigt, og der iværksættes tiltag for at undgå unødige vægt- og funktionstab.

Handlinger:

- I 2019 etableres og iværksættes praksisnært kompetenceforløb for alle medarbejdere i udeområderne.
- Undervisning med supervision for lederne i forhold til ledelse af den rehabiliterende organisation.
- Udvikle og implementere en fælles forståelse af rehabilitering med fokus på borgernes ressourcer og værdier. Medarbejderne arbejder ud fra samme fokus og forpligtiger sig på de fælles aftaler/mål.
- Løbende undervisning og italesættelse af rehabilitering på personale – og teammøder, så det bliver specifikt og håndgribeligt for den enkelte medarbejder.
- Opfølgning på målene for den enkelte borger på de tværfaglige teammøder.
- Udvikle samarbejdet mellem Borgerteam og udegrupper via dialog og tværfaglige teammøder.
- Udegrupper og Borgerteam udvikler struktur for overlevering af borgere, f.eks. kan medarbejdere på skift arbejde i Borgerteam.
- Udvikle og implementere samarbejdet mellem ernæringsspecialist og udegrupperne via dialog og tværfaglige teammøder.
- Ernæringsspecialist deltager i Borgerteam for at sikre tidlig og systematisk opsporing af undervægt og andre ernæringsrelaterede problematikker.
- Leder og medarbejdere har fokus på velfærdsteknologi og iværksætter tiltag hos relevante borgere.

Opfølgning/evaluering:

- Der iværksættes audits i 2019, 2020 og 2021 ved udvalgte borgere. Det betragtes som en succes, hvis der fremgår fællesfaglig målsætning i 95%. I auditten fokuseres der på, om der er dokumentation for, at borgeren har været en aktiv medspiller i forhold til målsætningen. Hvis dette er tilfældet, betragtes det som en succes.
- Valideret spørgeskema til borgere – faciliteret af Randers Kommune. Det betragtes som en succes, når 40 % af borgerne oplever et forbedret helbreds niveau.
- Der laves en oversigt over velfærdsteknologi og dennes værdi, både for borgerne og medarbejderne.
- Der laves opgørelse på borgere i Borgerteam, hvor målet er 30 % afsluttede borgerforløb.

Rehabilitering kan foregå på mange måder, og skal tænkes ind både i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale liv og samspil med omgivelserne.

Vi ønsker her også at sætte fokus på udelivet, som en del af det levede liv og som noget, der giver livskvalitet.

Udeliv har været en stor del af vores borgeres liv. Dét at opholde sig udendørs giver en masse positive og livsbekræftende oplevelser og effekter. Lyset; som løfter og stabiliserer humøret, sansepåvirkningerne; som får os til at mærke os selv og som stimulerer os: lyde, varme/kulde, vindens og måske regnens berøring osv.

Årets gang og årstidens karakteristika kommer tæt på, når vi er udenfor, og giver en oplevelse af at være en del af det hele liv og det omkringliggende samfund.

For mange af vores borgere vil der komme en form for reminiscens, når træningen og aktiviteten foregår udenfor. Blandt vores borgere er der en del tidligere landmænd og andre mennesker, der har erindringer og oplevelser i forhold til både fritid og arbejdsliv udenfor.

Livskvalitet - Udeliv

Mål:

- Borgere tilbydes muligheder for bevægelse og socialt samvær udenfor, så den enkelte her igennem har mulighed for at forbedre eller vedligeholde fysiske, mentale og sociale færdigheder.
- Gennem dét at opholde sig udendørs får borgerne en masse positive og livsbekræftende oplevelser samtidig med, at mange aspekter af funktionsevnen trænes.

Succeskriterier:

- De forskellige faggrupper støtter og styrker den enkelte borger i at kunne deltage i udelivet med respekt for det, den enkelte magter og ønsker.
- De forskellige faggrupper samarbejder på tværs for at fremme udelivet.
- Borgerne har oplevelser i naturen og oplever årstiderne.

Handlinger:

- Udelivet tænkes ind i hovedparten af de tilbud, som de forskellige faggrupper står for. F.eks. fysioterapeuten, der flytter træningen udenfor: boldlege, gymnastik, balancetræning. Ergoterapeuten, der træner ADL (Activity of Daily Living) ved for eksempel at lade borgerne træne i at luge haven. Eller demenstilbuddet; der tager bussen på jordbærplukning, mandegruppen, der tager på fisketur, plejepersonalet der træner i at dække op til kaffe på terrassen, går turen udenfor til postkassen, havearbejde, pasning af husdyr etc.
- Medarbejderne samarbejder om og inviterer til en aktiv uge, hvor der arrangeres ture på Rishawcyklerne, gå-konkurrencer, Petanque-turneringer etc.
- Hvert center/bo-enhed i område Vest tilbyder mindst én gang ugentligt træning eller en aktivitet udenfor.
- Centre og bo-enhed/er orienterer synligt om udelivet, eksempelvis med billeder og en udelivs-kalender hængende synligt for alle. Der sættes et flag eller lign. i kalenderen, når der har været en ude-aktivitet.
- Informerer om udelivet ved indflytningssamtaler og pårørendeaftner.
- Inviterer og involverer pårørende og frivillige i de forskellige opgaver og tiltag.
- Alle tiltag udvikles og gennemføres ved samarbejde mellem medarbejdere på centre/bo-enheder og træning - aktivitet.

Opfølgning og evaluering:

- Det betragtes som en succes, når der er en udendørsaktivitet på alle centre min 1 x ugentlig.
- På teammøder drøftes udeliv, og der laves eventuelle tilpasninger.
- Drøfte og evaluere udelivet årligt på alle bruger-pårørende møder.
- Drøfte og evaluere udelivet i træning og aktivitet, samt tværfagligt med medarbejdere i bo-enhederne.
- Borgerne og pårørende kender til udelivet, og dette følges op på bruger-pårørende møder.

I hjemmeplejen og hjemmesygeplejen oplever vi en stadig stigende kompleksitet i forhold til de opgaver, medarbejderne skal håndtere hos borgerne. Der er flere borgere med multisygdomme, hvor der ofte er både en medicinsk og social kompleksitet. Dette kræver en sammenhængende indsats, hvilket medfører et stort behov for koordination og overblik, nye muligheder, tilpassede forløb, mange forskellige indsatser - men især tværgående samarbejde.

Derfor har vi med vores sidste aftalemål valgt at udforske og arbejde med forskellige indsatser for at sikre borgerne en bedre kvalitet, sammenhæng og nærhed i den hjælp, de modtager.

Vi ønsker at bruge vores erfaringer fra tidligere aftalemål om "Fri-distrikt" og afprøve forskellige muligheder med fokus på teamstørrelser, fordeling af opgaver og disponering, hvilket har afgørende betydning for antallet af forskellige medarbejdere i den enkelte borgers hjem.

Desuden oplever vi et behov for samarbejde mellem frit-valg og centre i de mindre lokalsamfund, hvor det er blevet vanskeligere at få faglærte medarbejdere. Vi formoder dette samarbejde på tværs af center og ude-gruppe kan betyde et både økonomisk og fagligt rationale samtidig med, det vil sikre mere sammenhæng og kontinuitet hos borgerne.

Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen - Fra silotænkning til sammenhæng.

Mål:

- Borgerne skal opleve helhed og sammenhæng i indsatsen.
- Borgerne skal opleve tryghed ved besøg af områdets medarbejdere.
- Bedre udnyttelse af ressourcerne og medarbejdernes kompetencer.
- Optimere kontinuiteten hos borgerne – færre forskellige medarbejdere.
- Medarbejderne har medindflydelse og medbestemmelse på arbejdsopgaver og planlægning.
- Mindre brug af vikarbureau.

Succeskriterier:

- Borgerne og medarbejderne samarbejder om velkoordinerede og sammenhængende forløb.
- Borgerne oplever en sammenhængende indsats med færre forskellige medarbejdere i hjemmet.
- Medarbejderne oplever, det er muligt med kontinuitet i indsatsen til borgerne.
- Medarbejdere der samarbejder både i frit-valg og centre.
- Opgaverne løses med de rette kompetencer.

Handlinger:

- Fokus på det tværfaglige samarbejde bl.a. via de tværfaglige teammøder.
- Der laves en disponerfunktion i hvert team, der både disponerer og arbejder ude hos borgerne.
- Sikre medarbejderne har en fast køreliste med faste borgere, og gruppen mødes så kort hver morgen og koordinerer selv eventuelle ændringer hos gruppen af borgere.
- Drøfte vigtigheden af at medarbejderne har fokus på borgernes behov frem for den præcise tid og visiterede ydelse, så borgerne får den hjælp, den enkelte nu og her har mest behov for og ønske om.
- Tværfaglig ledelse.
- Medarbejdere der arbejder både i frit-valg og på centre.
- Fokus på at sikre god kommunikation, dokumentation og let tilgængelighed af data.

Opfølgning og evaluering:

- Lave interviews med borgerne i et team; - det betragtes som en succes, hvis 75% af borgerne oplever sammenhængende indsats med færre forskellige medarbejdere.
- Lave interviews med medarbejdergrupperne, og det betragtes som en succes, hvis grupperne i høj grad oplever kontinuitet i deres arbejde og indflydelse på arbejdsdagen, planlægning og opgaver.
- Der laves interviews med medarbejdere, der arbejder både i frit-valg og på centre, med fokus på samarbejdet og udnyttelsen af ressourcer og kompetencer. Det betragtes som en succes, hvis medarbejderne i høj grad oplever samarbejde og bedre udnyttelse af ressourcer og rette kompetencer.
- Opgørelse af økonomi til vikarbureau – mindre forbrug på 50%.

