



Tilsynsrapport

Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje Aabybro

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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 leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Hjemmeplejen Aabybro, Industrivej 9-11, 9490 Pandrup

Leder: Birgitte Andersen

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. oktober 2024, kl. 09.15 - 15.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Planlægger
- Tre medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

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

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om en hjemmeplejegruppe, som overordnet set er velfungerende. Dog er leverandøren aktuelt præget af en turbulent tid, hvor overordnede budgettilpasninger har medført reduceret tid til flere ydelser. Herudover er der varslet ændringer i arbejdstiden for social- og sundhedsassistenter, som fremadrettet skal arbejde hver anden weekend mod nuværende hver tredje weekend. Endelig er medarbejderne påvirket af en netop varslet omstrukturering af kommunens hjemmepleje, hvor de nuværende seks hjemmeplejegrupper sammenlægges til fire. Medarbejderne udtrykker, ifølge leder, usikkerhed og bekymring om ændringen. I den forbindelse oplyser leder, at lederne for de seks hjemmeplejegrupper er opsagt, idet der også vil ske en ændring i ledelsesstrukturen.

Leverandøren leverer ydelser til ca. 350 borgere, fordelt på 23 køreruter i dagtimerne og ni i aftentimerne. Leder oplyser om en øget borgertilgang gennem de seneste år, hvilket tilskrives flere borgeres tilflytning til byen, hvor mange ældrevenlige boliger er bygget de senere år. De seneste to år har hjemmeplejegruppen været organiseret i tre mindre teams med henblik på at understøtte kontinuiteten i borgerforløb. Leder oplyser dog, at den daglige drift og kontinuitet i de leverede ydelser aktuelt påvirkes af, at 12 medarbejdere er langtidssygemeldte, flere pga. stress. Derfor mangler leverandøren syv social- og sundhedsassistenter i dagtimerne. Leder oplyser hertil, at korttidssygefraværet er lavt, og at medarbejdergruppen ellers er stabile med meget få udskiftninger det seneste år. Fem stillinger er pt. vakante, grundet borgertilstrømning og opgavetilførsel, men stillingerne er endnu ikke i opslag, grundet en overordnet beslutning i kommunen, om at der i videst muligt omfang skal trækkes på tilgængelige medarbejderressourcer i de øvrige hjemmeplejegrupper. Fravær og vakancer dækkes ind af afløsere via "Simpleplan", hvor faste medarbejdere og fag- og ufaglærte afløser byder ind på vagterne, men der bruges også vikarer fra et vikarbureau. Derudover er social- og sundhedsassistenternes køreruter ændret til kun at rumme assistentopgaver for at sikre rette faglighed til opgaverne. Leder følger op på sygefraværet med omsorgssamtaler og inddragelse af fastholdelseskonsulent samt tilbud om bl.a. psykologsamtaler iht. kommunens syge- fraværspolitik.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende dokumentationen, hvor superbrugere i Nexus varetager sidemandsoplæring i Nexus til nyansatte, samt tilbyder løbende sparring til medarbejderne både i dag- og aften timerne.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje Hjemmeplejen Aabybro. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har foretaget fire stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren aktuelt er udfordret. grundet et højt langtidssygefravær og vakancer og et deraf følgende højt forbrug af afløsere og vikarer. Tilsynet vurderer desuden, at aktuelle og kommende tilpasninger og organisationsændringer påvirker medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel.

Samtidigt er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere arbejder ihærdigt på at yde borgerne kvalificeret hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres overvejende til borgernes tilfredshed, mens kerneydelsen leveres med svingende kvalitet og kontinuitet. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår i samarbejdet med borgerne. På baggrund af udsagn vurderer tilsynet desuden, at der fortsat er behov for et øget ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes adfærd og kommunikation, herunder opmærksomhed på at sikre en åben dialog i tilfælde af brud på omgangstonen. Tilsynet har desuden afdækket mangler vedrørende dokumentationen, som kalder på en øget opmærksomhed og på at sikre en løbende opfølgning på faglige indsatser og opdatering af borgerjournaler ved ændringer i borgernes helhedssituation.

Tilsynet har givet anledning til i alt 11 anbefalinger, hvor fem anbefalinger retter sig mod temaet *Dokumentation*, tre anbefalinger relaterer sig til temaet *Personlig pleje*, en anbefaling vedrører temaet *Kompetencer og udvikling* og to anbefalinger omhandler temaet *Kommunikation og samspil*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

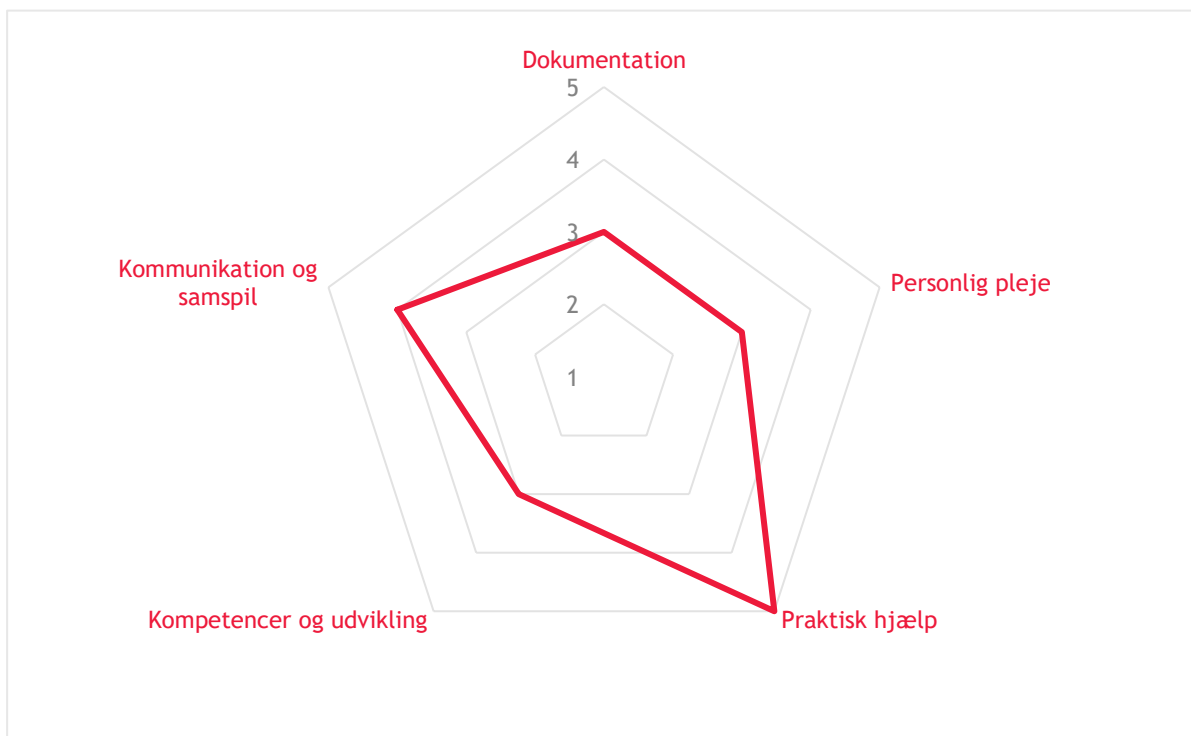
1. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på at sikre tilstrækkelige rammer og vilkår, der understøtter medarbejdernes løbende opdatering af dokumentationen.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder og opdaterer generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer, samt ajourfører en funktionsevnetilstand i en konkret borgerjournal.

4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op på observerede væggtab hos to borgere samt at følge op og sikre relevant triagering af en konkret borger efter et fald.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne relaterer observationsnotater til relevante tilstande med henblik på at skabe overblik og at sikre systematik i opfølgning på faglige indsatser.
6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere, herunder afløsere og vikarer, har kendskab til opgaverne hos borgerne forud for borgerbesøg.
7. Tilsynet anbefaler leder en fortsat og øget opmærksomhed på, at teammøder afvikles som planlagt med henblik på at understøtte opfølgning, vidensdeling og fælles faglig retning i borgerforløbene.
8. Tilsynet anbefaler leder og planlægger en fortsat opmærksomhed på planlægning og koordinering af medarbejderressourcerne med blik for kvalitet og kontinuitet, samt at borgerne modtager ydelser efter kommunens kvalitetsstandard.
9. Tilsynet anbefaler leder en fortsat opmærksomhed på medarbejdernes samarbejde og trivsel i den aktuelle pressede periode med højt langtidsfravær og vakancer.
10. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på at sikre, at samtlige medarbejdere anvender en anerkendende og professionel kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne, herunder at medarbejderne præsenterer sig ved ankomst til borgernes hjem.
11. Tilsynet anbefaler leder at følge op hos konkret borger, har en oplevelse af uhensigtsmæssig og forrået adfærd i nattetimerne, samt at følge op og sætte tydelig retning for medarbejdernes ageren ved borgerudsagn om adfærd fra medarbejdere, organiserede andetsteds.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Herudover beskriver de, at den medarbejder, der har første besøg hos en ny borger, opretter borgerjournalen, hvorefter de faste medarbejdere, der kommer i borgerens hjem, er ansvarlige for opdatering af døgnrytmeplan, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Alle medarbejderne dokumenterer observerede ændringer og opfølgninger på indsatser i observationsnotater. Derudover er social- og sundhedsassistenter ansvarlige for at sikre, at der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger for de delegerede sundhedsfaglige ydelser, der udføres af medarbejderne som en del af den daglige pleje og omsorg hos borgerne. Medarbejderne føler sig trygge ift. at anvende dokumentationen i dagligdagen, og at leverandørens tre Nexus superbrugere bidrager med løbende sparring og sidemandsoplæring i dagligdagen. Medarbejderne tilkendegiver dog, at det pt. er svært at sikre opdaterede borgerjournaler, fx ved større ændringer hos borgerne, grundet den aktuelt pressede planlægning og mangel på tid.

Den socialfaglige dokumentation fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der opdaterede beskrivelser af plejeydelser til to borgere efter ændringer i borgernes funktionsniveau. Hos den ene borger mangler der ligeledes opdateret beskrivelser af hjælpen til måltider samt toiletbesøg. Derudover er hjælpen, der ydes til tøjvask hos to borgere, ikke udfoldet. Generelle oplysninger foreligger, jf. kommunens retningslinje i to tilfælde, mens oplysningerne hos to borgere kun delvist er udfyldt og generelt savner ajourføring. Funktionsevnetilstande er vurderede og ajourførte, fraset i et tilfælde, hvor en tilstand vedrørende personlig pleje ikke er opdateret ift. borgerens aktuelle funktionsniveau. I døgnrytmeplanen hos to borgere fremgår det, at borgeren skal vejes ugentligt, hvilket også er sket. Dog bemærkes der hos begge borgere væggtab, som ikke er fulgt op i dokumentationen. Tilsynet bemærker desuden ved dokumentationsgennemgangen, at en borger ikke er triageret efter et nyligt fald. Fraset ovenstående ses observerede ændringer hos borgerne dokumenterede i observationsnotater, hvor overblikket dog påvirkes af, at flere notater hos tre borgere ikke er relaterede til aktuel tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 3

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner. En borger, der netop har afsluttet sit SEL § 83a forløb, har oplevet god støtte fra medarbejderne i forløbet, og borger har, via rehabiliterende støtte og hjælp efter et brud, næsten genvundet sit tidligere funktionsniveau. En anden borger udtrykker tilfredshed med samarbejdet, hvor borger forud for morgenbesøget udfører de dele af sin personlige pleje, som borger selv kan, hvorefter medarbejderne støtter med den resterende pleje. Samtlige borgere oplyser, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, herunder afløsere og vikarer, der ikke altid kender til opgaverne

ved besøg. To borgere oplever det uproblematisk med mange forskellige medarbejderne, og de tilkendegiver, at manglende indsigter og viden løses via gode dialoger. To andre borgere oplever det som trættende at skulle instruere mange nye medarbejdere i opgaverne, som tillige leveres med en varierende kvalitet. Borgerudsagn er formidlet til leder, der anerkender borgernes oplevelser af påvirket kontinuitet og kvalitet i hjælpen.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Herunder daglig orientering i dokumentationen for de borgere, man skal besøge, et koordinerende morgenmøde samt inddeling i tre faste teams. Planlægger tilstræber planlægning med faste ruter, hvilket dog aktuelt kun delvist er muligt, grundet det aktuelt høje sygefravær, og det heraf høje antal afløsere og vikarer. Medarbejderne beskriver dog, at de i sårbare forløb, herunder terminale forløb, i samarbejde med planlægger, justerer på køreruter, så det overvejende er et mindre team af faste medarbejdere, der kommer i fx terminale borgers hjem.

Medarbejderne beskriver, hvordan de via et godt kendskab til borgernes vaner, dialog, aflæsning af mimik og kropssprog samt evt. inddragelse af viden fra pårørende, har fokus på, at hjælpen tilrettelægges i overensstemmelse med borgernes ønsker. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent, der foretager en faglig vurdering, samt inddrager hjemmesygeplejen eller en læge ved behov. Medarbejderne beskriver derudover løbende indbyrdes telefonisk sparring, ligesom frokostpausen anvendes til sparring. Opgaver og opfølgninger formidles til de øvrige vagtlag via Nexus. Borgerrelaterede drøftelser finder sted på teammøder, som er planlagt med ugentlig frekvens, hvor medarbejderne beskriver vidensdeling og sparring vedrørende bl.a. medarbejderens faglige tilgange i komplekse borgerforløb. Teammøderne afvikles dog pt. ikke stabilt, og de aflyses, ifølge medarbejderne, ofte grundet den pressede planlægning.

Triagemøder afholdes to gange ugentligt, hvor borgere, der er triagerede gule eller røde, gennemgås. Hjemmesygeplejen deltager i triagemødet en gang ugentligt. Samarbejdet med hjemmesygeplejen beskrives af medarbejderne som velfungerende. Derudover bidrager et samarbejde med de øvrige tværfaglige samarbejdspartnere, såsom læger, demenskoordinator og kommunens fagsygeplejersker, til en helhedsorienteret indsats hos borgerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer og hvordan ressourcerne kan inddrages i plejen, bl.a. ved motivation og guidning i forbindelse med daglige ADL. VBÆ-terapeuterne inddrages, og kan deltage ved borgerbesøg for sparring, hvis det i samarbejde med borgeren vurderes, at borgeren kan profitere af et træningsforløb. Medarbejderne oplyser hertil, at VBÆ-terapeuter hver anden uge deltager i triagemødet, hvor de rehabiliterende indsatser, herunder SEL § 83a forløb og træningsforløb drøftes og følges op.

Tilsynet observerer på besøg hos borgerne, at de er soignerede ud fra egne ønsker til levevis.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj samt tilberedning og anretning af mad, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, som også leveres som aftalt.

Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for, at den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne, og tilgodeser borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne redegør for fokus på borgernes ressourcer og på,

hvordan ressourcerne inddrages, fx finder en borger tøj frem, som skal vaskes. Borgerne inddrages i rengøringen, hvor de fx støver af, mens medarbejderne støvsuger.

Medarbejderne kan fortælle om særlig indsats vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. spritter medarbejderne hyppigt deres hænder på borgerbesøg, ligesom medarbejderne anvender handsker og forklæder samt skiftesko.

Tilsynet observerer på besøg hos borgerne en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard ud fra vanlig livsstil, herunder borgernes hjælpemidler.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Leder vurderer, at de faste medarbejdere har rette faglige kompetencer ift. opgaverne hos borgerne. Leder anerkender de faste medarbejders indsats ift. at introducere og understøtte afløsere og vikarer til opgaverne. Leder tilkendegiver dog et aktuelt kompetencegab, grundet det aktuelt høje sygefravær, hvor særligt social- og sundhedsassistentkompetencer i dagtimerne mangler, og deraf et følgende højt forbrug af afløsere og eksterne vikarer.

Leder oplyser, at der i de seneste måneder har været fokus på at sikre en stabil drift og mindre på medarbejdernes kompetenceudvikling. Mødeaktiviteter hos leverandøren er skåret ned til et minimum, ligesom planlægger nogle dage, ved flere medarbejders fravær, må korte medarbejdernes besøg hos borgerne, for at alle besøg kan nås.

Leder oplyser, at leverandørens nøglepersoner vedrørende dokumentationen, hygiejne, forflytning og sårpleje bidrager med løbende sparring til medarbejderne i dagligdagen. En gruppe medarbejdere har ligeledes i samarbejde med gruppens kontinensnøgleperson deltaget i flere borgerforløb med anvendelse af "den intelligente ble". Her er medarbejderne oplært i den intelligente ble" med henblik på at sikre rette inkontinenshjælpemiddel til borgerne.

Medarbejderne har gode muligheder for løbende sparring med kolleger i hverdagen og i forbindelse med de faglige mødefora, herunder triage-, team- og personalemøder. Disse møder er dog flere gange de seneste måneder blevet udskudt eller aflyst, grundet sygefravær og en presset planlægning. Tidspunkter for triage- og teammøder er dog for nyligt rykket til senere på dagen, så flest mulige medarbejdere har mulighed for at deltage, og at møderne dermed kan afvikles mere stabilt.

Medarbejderne fremhæver positivt, at en kollega, der har en pædagogisk uddannelse og erfaring, bidrager med andre faglige perspektiver ift. medarbejdernes faglige tilgange, fx til borgere med kognitive svækkelser. Dette formidles bl.a. i forbindelse med triage- og teammøder. Medarbejderne oplever ligeledes i forbindelse med møderne gode muligheder for sparring og vejledning fra hjemmesygeplejen og VBÆ-terapeuter.

Medarbejderne oplyser, at hjemmesygeplejen og social- og sundhedsassistenter varetager oplæring og sparring ift. konkrete borgeropgaver, bl.a. via fælles besøg hos borgerne. VAR-portalen anvendes som opslagsværk i dagligdagen for opdateret viden, fx om opgaver der ikke udføres ofte.

Medarbejderne oplever et velfungerende internt kollegialt samarbejde, men de tilkendegiver, at de aktuelle tilpasninger i den tid, der er til rådighed ift. opgaverne og den kommende organisationsændring, aktuelt påvirker medarbejdertrivsel negativt. Medarbejderne beskriver deres hverdag som travl, og de anerkender indsatsen fra afløsere og vikarer, der dog har behov for understøttelse og vejledning til opgaverne fra de faste medarbejdere, der oplever et større ansvar og krav om overblik i hverdagen.

I temaets vurdering indgår ligeledes det høje sygefravær og vakancer.

2.4.5 Årets Tema: Kommunikation og samspil

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever generelt en god og anerkendende omgangsform og et velfungerende samspil med medarbejderne, som de oplever som imødekommende og venlige, og de oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser. En borger oplever dog, at nogle vikarer er meget tavse, og ikke altid er så venlige i deres kommunikation, og borgeren oplever det som mindre imødekommende, at flere vikarer ikke præsenterer sig ved ankomst. Borgerudsagnet er formidlet til leder.

Tilsynet har talt med to pårørende, der oplever en god dialog med leder og medarbejdere. En pårørende oplyser om en tidligere oplevelse af en medarbejder, der var mindre respektfuld og imødekommende i kommunikationen med den pårørendes familiemedlem. Den pårørende kontaktede leder, der straks fulgte op, og den pårørende har siden oplevet kommunikationen som god, og samarbejdet som velfungerende.

Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om kommunikation og tilgange til borgerne. Leder lægger vægt på en anerkendende og respektfuld kommunikation, både i tale og på skrift. Leder oplever et velfungerende samarbejde med borgere og pårørende, og leder er opsøgende i dialoger, herunder forventningsafstemning ift. at efterkomme ønsker i videst mulige omfang under hensyntagen til kommunens kvalitetsstandard. Leder har ikke modtaget klager i det forløbne år.

Medarbejderne redegør for, at de i samspillet med borgerne lægger vægt på en respektfuld og individuel tilpasset tilgang til borgerne med afsæt i borgernes behov, ønsker og personlige jargon. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at kommunikationen med borgerne kan variere mellem medarbejderne, hvor relationen og borgerkendskabet spiller en stor rolle i samspillet.

Leder og medarbejdere har fokus på at foregribe forråelse, bl.a. ved en indbyrdes opmærksomhed på omgangstone og omtalen af borgerne. Medarbejderne oplever helt overvejende en god omgangstone, mens en medarbejder oplyser om en nylig episode, hvor medarbejderen oplyses af en borger, at en medarbejder i nattevagten har nægtet at hjælpe borgeren med toiletbesøg. Medarbejderen udtrykker tvivl om, hvordan sådan en oplysning om en kollega fra en anden leverandør formidles videre, og har endnu ikke informeret leder. Medarbejderudsagnet formidles ved afrundingen af tilsynet til leder, der vil følge op med borgeren og medarbejderne.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.

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

3. 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.