



# Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Årsrapport 2023  
Leverandører af hjemmepleje

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>TILSYN I HJEMMEPLEJEN .....</b>	<b>4</b>
1.1	SAMLET VURDERING .....	4
1.2	VURDERING AF TEMAER .....	6
1.2.1	Dokumentation .....	7
1.2.2	Personlig og støtte .....	8
1.2.3	Praktisk hjælp .....	9
1.2.4	Kompetencer og udvikling .....	10
1.2.5	Kommunikation og samspil .....	12
1.2.6	Private leverandører.....	13
	Privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp .....	15
<b>2.</b>	<b>FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>16</b>
2.1	FORMÅL .....	16
2.2	METODE .....	16
2.3	VURDERING .....	16

## Forord

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune i 2023 gennemført uanmeldt tilsyn hos seks kommunale og en privat leverandør af hjemmepleje samt en privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af de kommunale leverandører med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige temaer for året 2023. I samme graf er resultatet fra 2021 og 2022 skitseret til sammenligning. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert tema er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt leverandørerne. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Resultatet af kvalitetsmålingen for de to private leverandører fremgår særskilt, og er beskrevet sidst i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

*Med venlig hilsen*



**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)



**Projektansvarlig**  
Helle Charlotte Nielsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0092  
Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

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



# 1. TILSYN I HJEMMEPLEJEN

## 1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2023 foretaget uanmeldte tilsyn hos seks kommunale leverandører af hjemmepleje i Jammerbugt Kommune samt hos to private leverandører, hvoraf en leverandør udelukkende leverer rengøring og praktisk hjælp. Tilsynene er afviklede i perioden fra september 2023 til december 2023. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hver leverandør i relation til de fem temaer.

Det er BDO's overordnede vurdering, at de kommunale leverandører i Jammerbugt Kommune lever op til kommunens kvalitetsstandarder og det vedtagne serviceniveau på området. Den gennemsnitlige samlede vurdering af de kommunale leverandører af hjemmepleje ligger generelt på højt niveau i forhold til opfyldelse af indikatorerne.

Dokumentationspraksis har gennem længere tid været et prioriteret fokusområde hos leverandørerne, godt understøttet af medarbejdere fra kvalitetsteamet, hvilket BDO's fund fortsat indikerer. En leverandør opfylder samtlige indikatorer vedrørende den socialfaglige dokumentation, mens de øvrige leverandører har modtaget anbefalinger, relateret til området, hvorfor BDO vurderer, at der er behov for fortsat opmærksomhed på området.

BDO vurderer, at pleje og støtte samt den praktiske hjælp leveres med en god faglig kvalitet, fraset enkelte borgerudsagn. Borgerne tilkendegiver særlig stor tilfredshed med de faste medarbejdere, der har kendskab til opgaverne. Leverandørerne arbejder målrettet på at sikre kontinuitet i leveringen af kerneydelsen, ligesom medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med et rehabiliterende sigte og inddragelse af borgernes ressourcer, ligesom der er relevant opmærksomhed på efterlevelse af hygiejniske principper i udførelsen af den praktiske hjælp.

I relation til medarbejdergruppernes kompetencer er det BDO's generelle vurdering, at disse helt overvejende imødekommer målgruppernes behov. Hos enkelte leverandører påvirkes vurderingen dog af aktuelle vakanser samt medarbejderudsagn, relateret til et behov for et øget fokus på vidensdeling samt ytret træthed i medarbejdergruppen efter en periode med øget arbejdsmængde.

Borgerne udtrykker overvejende stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og deres indbyrdes samspil, og de oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende omgangsform i deres hjem.

For de private leverandører er det gældende, at en leverandør, som leverer både pleje og praktisk hjælp, lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området, fraset på dokumentationsområdet. BDO vurderer derfor et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed og indsats på dokumentationsområdet, herunder udvikling af medarbejdernes kompetencer i relation til journalføring.

Den private leverandør, som udelukkende leverer rengøring og praktisk hjælp, lever efter BDO's overordnede vurdering op til kvalitetstandarder og serviceniveau for området på et højt niveau.

### Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 vises den gennemsnitlige score, som hver af de kommunale leverandører har opnået i henholdsvis 2021, 2022 og 2023. Den generelle tendens ved årets tilsyn viser en forbedring af scorerne sammenlignet med 2022 for samtlige leverandører, fraset én, hvor den samlede score er uændret fra sidste år. Dette kommer ligeledes til udtryk i et fald i antallet af anbefalinger fra 23 anbefalinger i 2022 til 18 anbefalinger i 2023. BDO bemærker positivt, at tendensen fra 2022 fortsætter, da der i 2022 var tale om et større fald i antallet af anbefalinger sammenlignet med 2021. Af de 18 anbefalinger i 2023 relaterer de 11 sig til mangler i dokumentationen, hvor der i 2022 blev givet 10 anbefalinger i relation til dokumentationen. De resterende anbefalinger er fordelt på de øvrige fire temaer, og fem af de seks kommunale leverandører af hjemmepleje har modtaget anbefalinger.

Samtlige seks kommunale leverandører har opnået en gennemsnitlig samlet score på over 4, og én leverandør skiller sig positivt ud med en samlet gennemsnitlig score på 5,0, hvilket er det højeste mulige. Den laveste samlede gennemsnitlige score er på 4,2.

### Tværgående udviklingspunkter

Tilsynets fund giver samlet set anledning til, at BDO inden for temaet *Dokumentation* har anbefalinger til tværgående indsatser hos leverandører af hjemmepleje med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling.

Samtidigt er det relevant at tilføje, at udviklingspunkterne primært er rettede mod de leverandører, som har fået konstateret mangler på nedenstående områder.

### Dokumentation (11 anbefalinger)

Antallet af anbefalinger er stort set uændret fra sidste år, og BDO vurderer derfor fortsat, at dokumentationspraksis udgør et fælles udviklingsområde. BDO har følgende tværgående anbefalinger:

- At alle leverandører fortsat arbejder fokuseret og målrettet på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis med løbende undervisning og sparring samt jævnlige audits på borgerjournaler, hvor resultaterne drøftes i medarbejdergrupperne med henblik på læring og udvikling.
- At leverandørernes ledelse og medarbejdere fortsat har opmærksomhed på at sikre fyldestgørende udfoldelse og ajourføring af døgnrytmeplaner, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande, svarende til borgernes visiterede ydelser og helhedssituation.
- At leverandørens ledelse og medarbejdere arbejder fokuseret med opfølgning på observerede ændringer hos borgerne, herunder at relatere observationsnotater til relevante tilstande.

### Øvrige anbefalinger (7 anbefalinger)

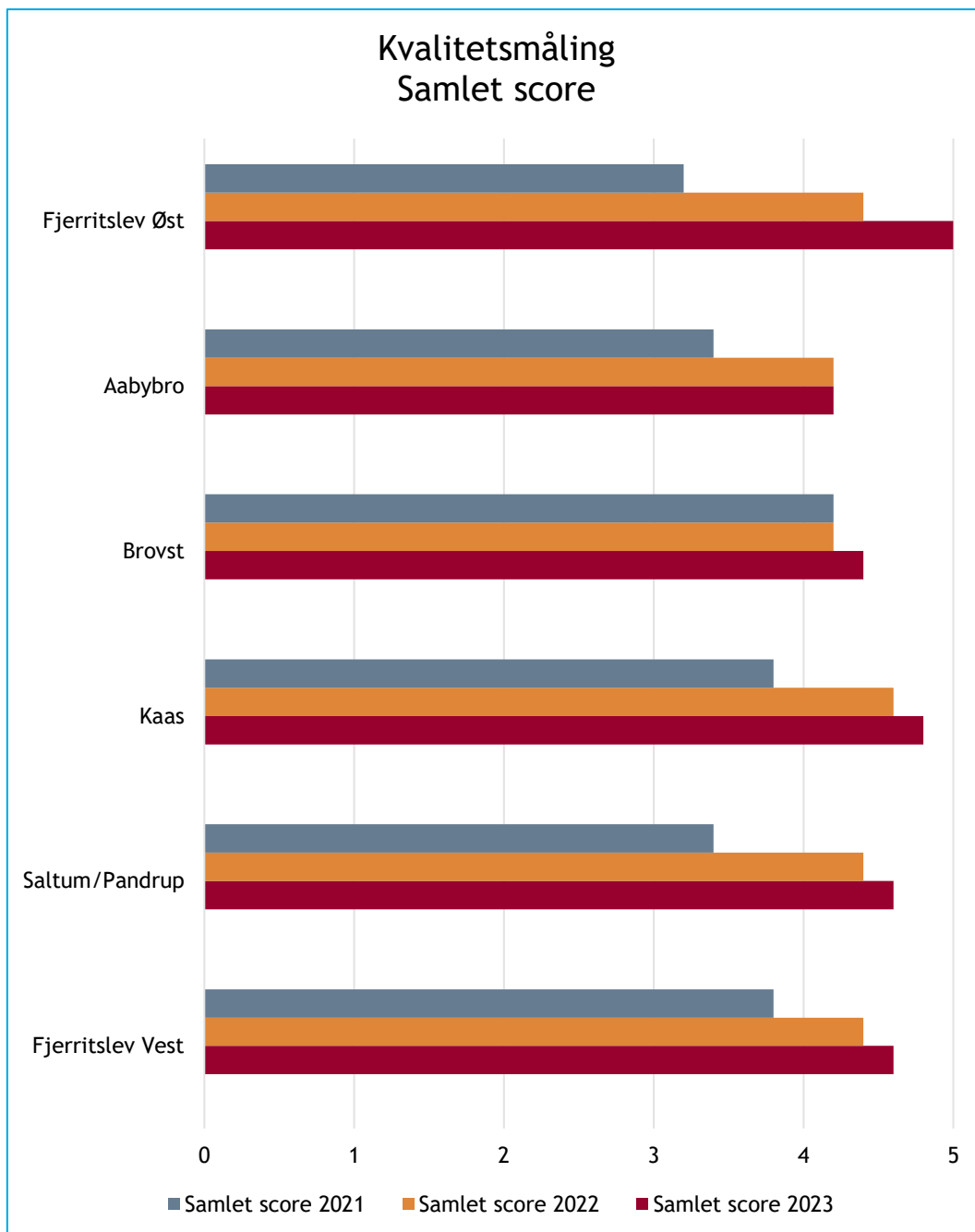
De øvrige anbefalinger omfatter henholdsvis:

- Pleje og støtte (3 anbefalinger).
- Praktisk hjælp (1 anbefaling).
- Kompetencer og udvikling (2 anbefalinger).
- Kommunikation og samspil (1 anbefaling).

## 1.2 VURDERING AF TEMAER

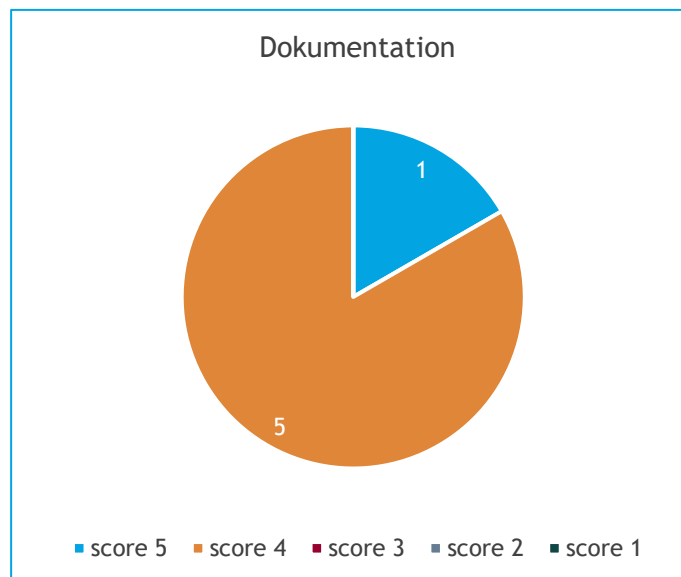
Herunder ses den samlede gennemsnitlige score for de seks kommunale leverandører for de fem temaer: *Dokumentation, Pleje og støtte, Praktisk hjælp, Kompetencer og udvikling samt Kommunikation og Samspil.*

Til sammenligning er indsat score for både 2021, 2022, som er baserede på score fra de fire førstnævnte temaer.



### 1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 2.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* i høj grad eller i meget høj grad. Generelt oplyses der om en vedvarende stor opmærksomhed på dokumentationspraksis inden for det socialfaglige felt, herunder undervisning af medarbejdere fra kvalitetstemaet, som ligeledes udfører regelmæssige audits på borgerjournaler. Den positive udvikling kommer ligeledes til udtryk i leverandørernes samlede gennemsnitlige score inden for temaet, som i 2023 er 4,2, hvilket er en stigning i forhold til 3,7 i 2022. Hos alle leverandørerne er dokumentationen skrevet i et fagligt og anerkennende sprog.

#### En leverandør har opnået scoren 5

Hos den ene leverandør, som modtager scoren 5, kan medarbejderne kompetent redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling for oprettelse og opdatering af borgerjournaler. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende undervisning og sparring, dels ved leverandørens ressourcepersoner for dokumentation og dels ved medarbejdere fra kvalitetsteamet. Den socialfaglige dokumentation er opdateret og fyldestgørende beskrevet med handlevejledende beskrivelser af borgernes visiterede ydelser, og der tages afsæt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er desuden dokumenteret relevant opfølgning på ændringer og iværksatte faglige indsatser hos borgerne, og observationsnotater er relaterede til relevante tilstande.

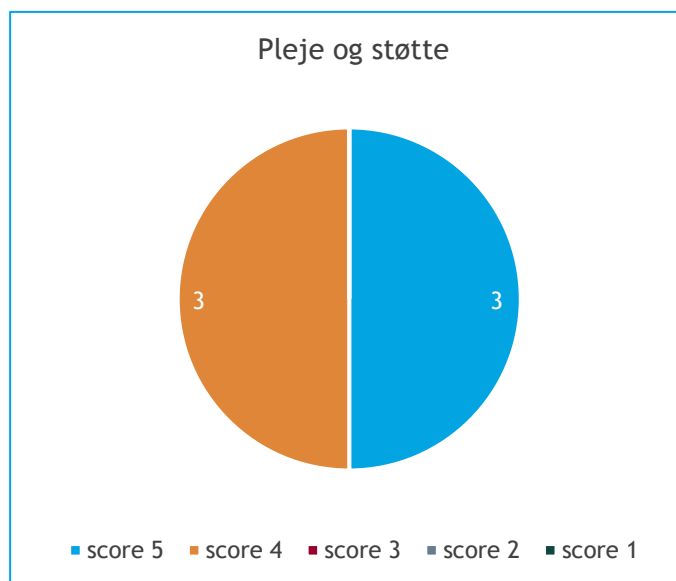
#### Fem leverandører har opnået scoren 4

For de fem leverandører, som modtager scoren 4, gælder det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de med en klar rolle og ansvarsfordeling arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation i dagligdagen, og dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet.

Der ses hos alle fem leverandører enkelte mangler vedrørende feltet generelle oplysninger, og for fire leverandørers vedkommende er der desuden konstateret mangler i døgnrytmeplaner. I fire tilfælde bemærkes endvidere observationer vedrørende ændringer hos borgerne, og opfølgning på faglige indsatser er dokumenteret. Observationsnotater er dog ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande.

### 1.2.2 Pleje og støtte

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje og støtte* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Tilsynet vurderer samlet set, at leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Pleje og støtte* i høj grad til i meget høj grad, hvor halvdelen af leverandørerne har opnået højeste score. Der er en mindre afvigelse i den gennemsnitlige samlede score, som i 2023 er 4,5 mod 4,7 i 2022. For alle leverandører gælder det, at BDO på besøg i borgernes hjem observerer, at borgerne er soignerede, svarende til deres individuelle ønsker og vanlige livsstil.

#### Tre leverandør har opnået scoren 5

For de tre leverandører som opnår scoren 5 ses alle indikatorer for temaet opfyldt. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og borgerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov. Samtlige borgere oplever, at hjælpen leveres rettidigt af fleksible og imødekommende medarbejdere, der har et godt kendskab til opgaverne og til borgernes aktuelle og individuelle behov og indsatser. Leverandørerne arbejder målrettet på at sikre kontinuitet i kerneydelsen, og medarbejderne kan redegøre for faglige tilgange og metoder, der understøtter de visiterede ydelser og faglige indsatser hos borgerne, bl.a. via orientering i dokumentationen, fælles indmøde samt et kontinuerligt tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere. Leverandørerne følger systematisk op på ændringer i borgernes tilstande, og iværksætter indsatser, bl.a. via regelmæssig triagering af borgerne i samarbejde med hjemmesygeplejen. Pleje og støtte ydes med et rehabiliterende sigte og med inddragelse af borgernes egne ressourcer i videst muligt omfang.

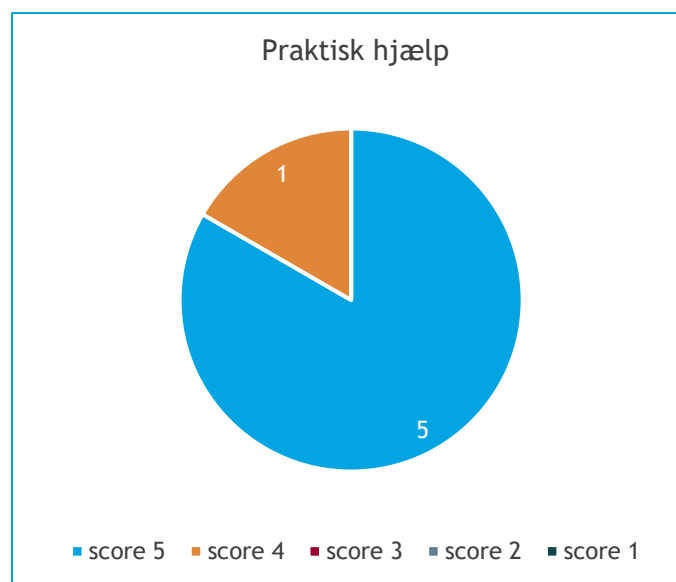
#### Tre leverandører har opnået scoren 4

BDO har hos de fire leverandører, der modtager scoren 4, konstateret enkelte mangler. I alle tilfælde ligger borgerudsagn til grund for vurderingen. I to tilfælde oplever borgere, at medarbejderne ikke altid har sat sig ind i opgaverne forud for borgerbesøg, og en borger oplever svingende kvalitet i kerneydelsen afhængig af, hvilken medarbejder der leverer hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan et velfungerende tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere bidrager til kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneydelsen.



### 1.2.3 Praktisk hjælp

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Praktisk hjælp* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's overordnede vurdering, at leverandørerne i høj grad til i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Den samlede gennemsnitlige score er på 4,8, hvilket også var den gennemsnitlige score i 2022. Der er hos samtlige besøgte borgere observeret en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, svarende til borgernes vanlige livsstil.

#### Fem leverandører har opnået scoren 5

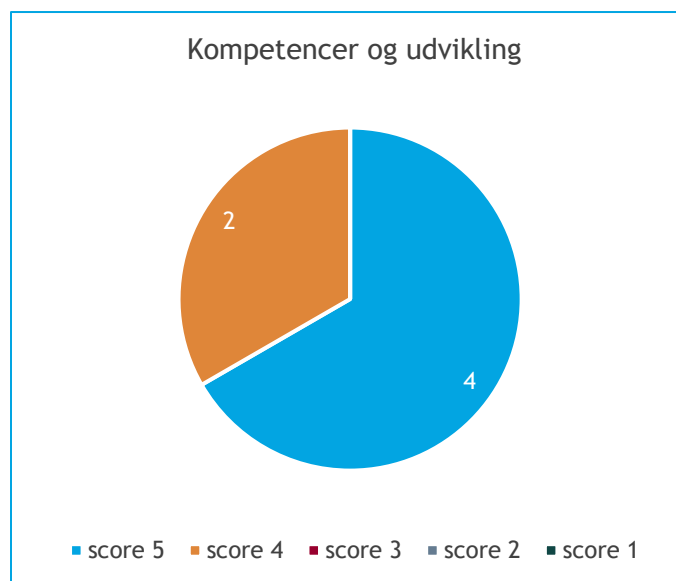
For de fem leverandører, som opnår scoren 5, er alle indikatorerne for temaet opfyldt. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af rengøringen og hjælpen til de praktiske opgaver. Borgerne oplever, at medarbejderne kommer rettidigt, og at de kender til opgaverne, ligesom de er fleksible og lydhøre over for borgernes ønsker. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har fokus på, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne og med inddragelse af borgernes ressourcer i videst muligt omfang. Medarbejderne kan desuden redegøre for særlige hygiejniske risikofaktorer, herunder anvendelse af værnemidler, skift af vand og klude samt deres fokus på at sikre god håndhygiejne.

#### En leverandør har opnået scoren 4

For den leverandør, som modtager scoren 4, gælder det ligeledes, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen og støtten til praktiske opgaver. BDO's vurdering af temaet skyldes, at medarbejderne erkender, at plastforklæder ikke konsekvent anvendes ved udførelse af personlig hygiejne, ligesom medarbejderne tilkendegiver, at introduktion til anvendelse af plastforklæder til nyansatte medarbejdere ikke altid sker i tilstrækkeligt omfang.

### 1.2.4 Kompetencer og udvikling

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

BDO vurderer samlet set, at leverandørerne i høj grad til i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling*. I 2023 er den samlede gennemsnitlige score for temaet 4,7, hvilket er en stigning fra 4,0 i 2022. BDO bemærker positivt, at scoren også sidste år var øget markant ift. året før. Ledernes tilkendegivelser indikerer desuden, at rekrutteringsudfordringer af faglært personale i 2023 er mindre fremtrædende. Hos enkelte leverandører opleves der dog stadig udfordringer ift. rekruttering af særligt social- og sundhedsassistenter, men medarbejdergrupperne beskrives som stabile, og flere medarbejdere har høj anciennitet.

Kvalitetsteamet fremhæves af ledere og medarbejdere hos samtlige kommunale leverandører som en væsentlig ressource ift. kompetenceudvikling vedrørende dokumentationen, ligesom kvalitetsteamet bidrager med faglig sparring og formidling af kontakt til relevante samarbejdspartnere ved komplekse borgerforløb.

#### Fire leverandører har opnået scoren 5

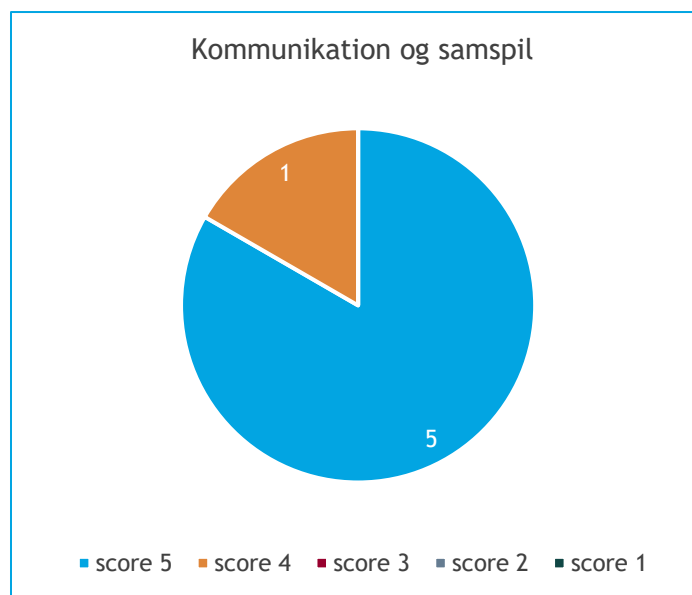
For de fire leverandører, som opnår scoren 5, er det gældende, at leder og medarbejdere vurderer, at medarbejdergruppen rummer de nødvendige kompetencer i forhold til at imødekomme målgruppens behov. Der er et stort ledelsesmæssigt fokus på at sikre medarbejderne løbende og relevant kompetenceudvikling i relation til de aktuelle opgaver. Lederne oplyser om løbende kompetenceudvikling af medarbejderne gennem kursusdeltagelse, intern undervisning samt anvendelse af Kvalicare e-learning, tilpasset faggruppernes behov og arbejdsområder. Medarbejderne føler sig godt fagligt rustede til opgaverne hos borgerne, og de oplever gode muligheder for vidensdeling og faglig sparring i fast etablerede faglige fora, herunder triage- og teammøder. Hjemmesygeplejen og andre relevante samarbejdspartnere bidrager med sparring og undervisningsseancer i praksisnære emner, fx mund- og tandpleje, dysfagi, palliation, KOL og forebyggelse og opsporing af UVI. VAR-portalen er implementeret som et arbejdsredskab, som sikrer anvendelse af opdaterede instrukser, og som medarbejderne anvender i dagligdagen i forbindelse med faglige drøftelser samt ved behov for genopfriskning af procedurer.

**To leverandører har opnået scoren 4**

For de to leverandører gælder det samme som foranstående, fraset enkelte konstaterede mangler. Hos en leverandør er vurderingen affødt af et aktuelt kompetencegab, grundet udfordringer med rekruttering af faglærte medarbejdere og flere vakante stillinger. For en anden leverandør begrundes vurderingen med et behov for øget ledelsesmæssig opmærksomhed vedrørende medarbejderudsagn om behov for bedre muligheder for vidensdeling fra Nexus-nøglepersoner samt en oplevelse af træthed efter en længere periode med først vakante stillinger og derefter mange nyansættelser.

### 1.2.5 Kommunikation og samspil

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kommunikation og samspil* hos de seks kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Det er BDO's samlede vurdering, at leverandørerne i høj til meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Kommunikation og samspil*. Flertallet af leverandørerne opnår den højeste score. Den samlede gennemsnitlige score er i år øget en smule til 4,8, fra 4,7 i 2022.

#### Fem leverandør har opnået scoren 5

Hos fem leverandører er alle indikatorerne for temaet opfyldt. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform og samspil i overensstemmelse med borgernes egne ønsker. Flere borgere fremhæver positivt en god relation til de faste medarbejdere, og oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser, og desuden banker på og præsenterer sig ved besøg. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de anvender en respektfuld, professionel og individuel tilpasset tilgang til borgerne med afsæt i borgernes vaner og jargon, og medarbejderne reflekterer desuden i flere tilfælde over fx eget sprogbrug, herunder en velovervejet brug af humor. Leverandørernes ledere og medarbejdere oplyser, hvordan tværfaglige møder etableres ved komplekse borgerforløb med henblik på at sikre værdige og respektfulde tilgange til borgere, fx med kognitive svækkelser. Hos samtlige leverandører har ledelse og medarbejdere en kontinuerlig opmærksomhed på at sikre en god omgangstone og forebygge uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd til borgerne via løbende drøftelser både i dagligdagen og på møder. Medarbejderne tilkendegiver tillid og tryghed ved at italesætte oplevede brud på omgangstonen over for kollegaer eller leder, hvis de skulle opstå.

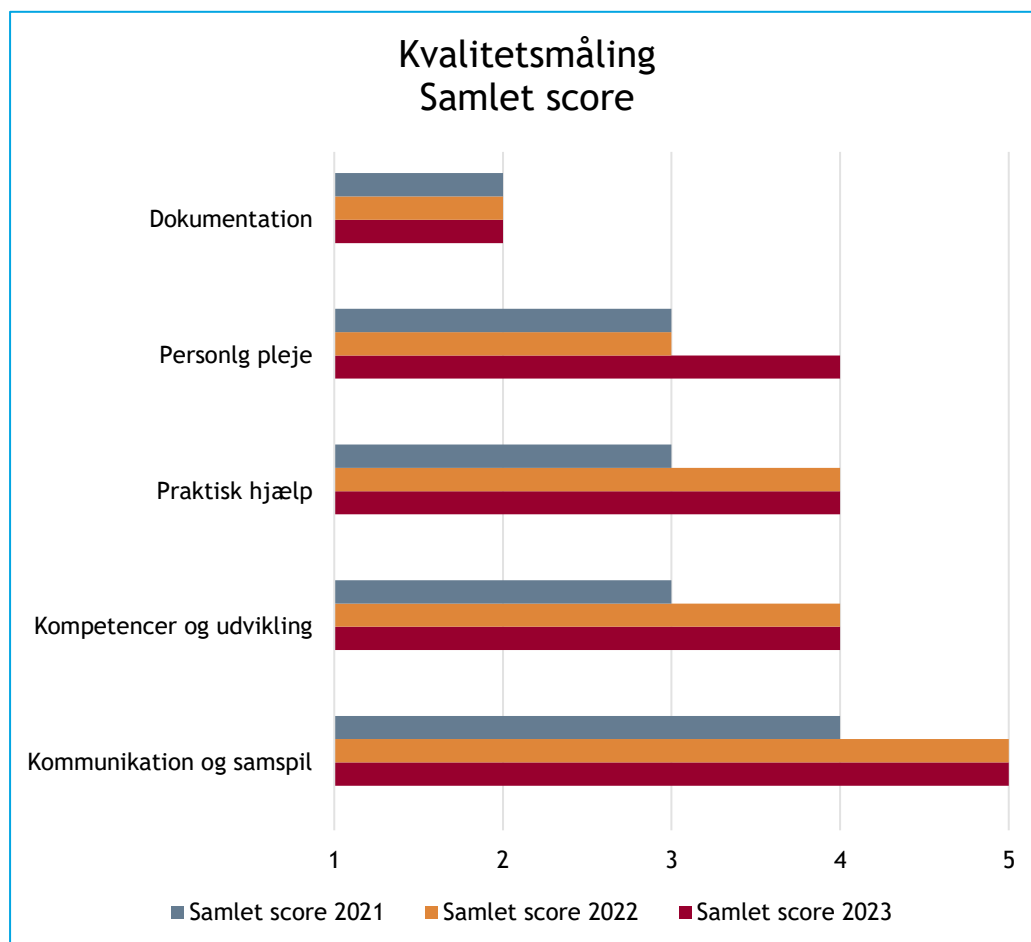
#### En leverandør har opnået scoren 4

Hos en leverandør er vurderingen af temaet begrundet i et borger- og pårørendeudsagn, hvor borger og pårørende tilkendegiver at have haft flere meningsudvekslinger med medarbejdere vedrørende anvendelse af overtrækssko i borgers og pårørendes hjem. Fraset denne mangel, opfylder leverandøren indikatorerne for temaet jf. det ovenfor beskrevne.

### 1.2.6 Private leverandører

#### Privat leverandør af hjemmepleje

Af figuren fremgår fordelingen af scorer for den private leverandør af hjemmepleje, Privatplejen, for årene 2021, 2022 samt 2023. Målingen er hos den private leverandør foretaget inden for de samme temaer, som for de kommunale leverandører.



BDO vurderer samlet set, at den private leverandør af hjemmepleje, Privatplejen, med variation lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau i Jammerbugt Kommune. Den gennemsnitlige samlede score på 3,8 gør, at den private leverandør opfylder indikatorerne i høj grad eller i meget høj grad for temaerne *Personlig pleje*, *Praktisk hjælp*, *Kompetencer og udvikling* samt *Kommunikation og samspil*, men at leverandøren kun efterlever Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandard for temaet *Dokumentation* i lav grad.

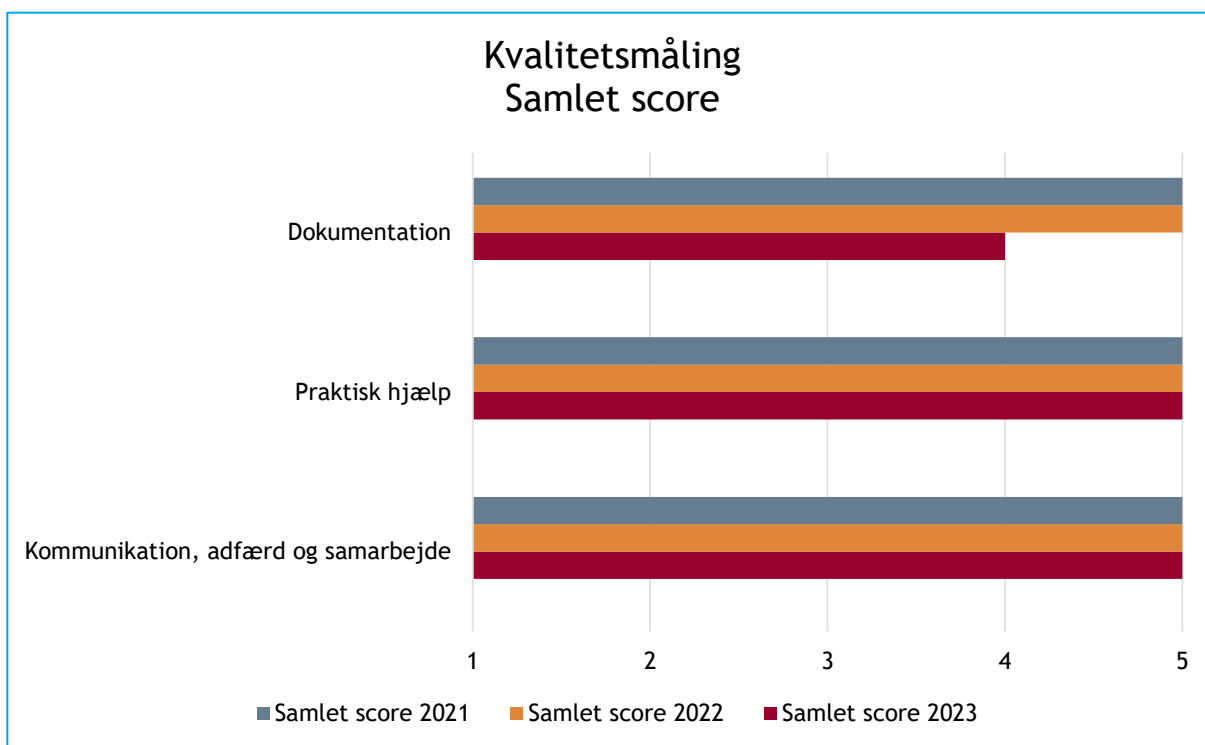
Borgerne udtrykker tilfredshed med de leverede ydelser, og de oplever fleksibilitet og imødekommenhed fra leverandørens ledelse og medarbejdere i forhold til, at hjælpen tilrettelægges i overensstemmelse med borgernes ønsker. Samtlige besøgte borgere oplever et velfungerende samarbejde med leverandøren, og de oplever en god omgangstone fra medarbejderne, som udviser respekt for borgernes privatliv, og at de altid banker på døren, og præsenterer sig ved besøg i hjemmet.

Medarbejderne har fokus på, at hjælpen leveres med kvalitet og med afsæt i borgernes ønsker, og de kan redegøre for, hvordan de via et mindre fast team af medarbejdere og fasttilknyttede borgere arbejder med at sikre kontinuiteten hos borgerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan hjælpen ydes med et rehabiliterende sigte, ligesom medarbejderne har stort fokus på en anerkendende og individuelt tilpasset kommunikation. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i de besøgte borgers hjem.

BDO har ved gennemgang af dokumentationen konstateret flere og væsentlige mangler, herunder manglende beskrivelser af borgernes aktuelle pleje- og støttebehov samt manglende struktur for opfølgning på ændringer hos borgerne og de iværksatte faglige indsatser. Derudover ser BDO et behov for et øget ledelsesmæssigt fokus på opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis. BDO's tilsyn har givet anledning til i alt seks anbefalinger, som overvejende relaterer sig til leverandørens dokumentationspraksis.

### Privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp

Af figuren fremgår fordelingen af scorer for den private leverandør af rengøring, Jammerbugt Rengøring, for årene 2021, 2022 samt 2023 for de tre temaer, der indgår i tilsynet.



Det er BDO's samlede vurdering, at Jammerbugt Rengøring, som er en privat leverandør inden for levering af visiterede rengøringsydelser i Jammerbugt Kommune, i høj grad lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området. BDO har i år givet en anbefaling til leverandøren, som retter sig mod dokumentation af faglige tilgange til borgerne i relevante tilfælde.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de leverede ydelser, og borgerne oplever stor fleksibilitet fra både ledelse og medarbejdere, der er imødekommende over for borgernes ønsker til hjælpen. Borgerne fremhæver enslydende et velfungerende samarbejde med leverandøren, og de oplever en god omgangstone fra medarbejderne.

Medarbejderne er opmærksomme på, at hjælpen leveres med kvalitet og med afsæt i borgernes ønsker, og de kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for særlige hygiejniske risikofaktorer, herunder skift af vand og klude, brug af relevante værnemidler samt opmærksomhed på en god håndhygiejne. Leverandøren oplyser desuden, at medarbejderne primært har faste ruter og fasttilknyttede borgere med henblik på at understøtte kontinuitet hos borgerne samt at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i de besøgte borgers hjem samt en respektfuld og anerkendende kommunikation fra en medarbejder i forbindelse med borgerbesøg. BDO's tilsyn har i 2023 givet anledning til en enkelt anbefaling, som retter sig mod leverandørens dokumentationspraksis.

## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække i hvilken grad, der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. Tilsynet vil desuden have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

### 2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

### 2.3 VURDERING

I tilsynene i Jammerbugt 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>



Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 plejecentre, 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.