



# Tilsynsrapport

# Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Kommunal leverandør af hjemmepleje  
Hjemmeplejen Kaas

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 hjemmeplejen.

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 Kaas, Industrivej 9, 9490 Pandrup

Konstitueret leder: Lise Hørlyck

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. oktober 2024, kl. 08.30 - 14.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Konstitueret leder
- Konstitueret assisterende leder
- Planlægger
- Tre medarbejdere
- Fire borgere

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

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med konstitueret leder og konstitueret assisterende leder. Konstitueret leder er tiltrådt i funktionen 1. september 2024, og varetager aktuelt ledelsen af hjemmeplejegrupperne i Kaas og Saltum, efter at de tidligere ledere er fratrukket med kort varsel. Ny planlægger er desuden tiltrådt i sommer, og endnu en planlægger, der har første arbejdsdag på tilsynsdagen, skal assistere med planlægningen af weekender samt træde til i planlæggers fravær.

Leverandøren leverer pleje- og praktiske ydelser til ca. 300 borgere, fordelt på 23 køreruter i dagtimerne og 8 køreruter om aftenen. Ledelsen oplyser, at leverandørens geografiske område rummer flere sommerhusområder, hvor levering af plejeydelser også udmøntes til borgere på ferieophold og ofte med kort varsel. Dette fordrer stor omstillingsparathed fra medarbejderne og i planlægningen, da mængden af planlagte ydelser kan variere meget.

Ifølge ledelsen planlægges en sammenlægning af de to kommunale leverandører Kaas og Saltum, som en del af en større omorganisering, hvor antallet af hjemmeplejegrupper i kommunen ved årsskiftet reduceres fra seks til fire. En del af organisationsændringen med færre og større områder er ansættelse af assisterende ledere, hvorfor konstitueret assisterende leder nu er konstitueret i stillingen.

Ledelsen oplyser, at det altoverskyggende ledelsesmæssige fokus pt. er sikring af stabil drift, herunder optimering af planlægningen samt derudover at lære medarbejdergruppen godt at kende. Ledelsen arbejder målrettet med de besluttede forandringer, og de erkender, at omorganiseringen influerer negativt på den aktuelle medarbejdertrivsel. Ledelsen prioriterer derfor at være tæt på medarbejderne i hverdagen, og at tilrettelægge tilstedeværelse både i dag- og aften timer. Konstitueret leder afvikler aktuelt trivselssamtaler med medarbejderne på dagholdet, da behovet her er vurderet størst, og vil efterfølgende indlede samtaler med medarbejderne på aftenholdet.

Medarbejdersituationen er aktuelt påvirket negativt, og der har i den nuværende omskiftelige periode været en lille stigning i korttidssygefraværet, som ligger på et middel niveau. Fire medarbejdere er langtidssygemeldte, heraf er tre i deres opsigelsesperiode. Der er pt. ingen vakante stillinger, men konstitueret leder oplyser, at enkelte medarbejdere har valgt at opsiges deres stilling efter de varslede tilpasninger og organisationsændringer. Ifølge ledelsen vil stillinger evt. blive slået op på et senere tidspunkt. I en periode har

medarbejdergruppen været overnormeret, hvorfor sygefraværet i stor udstrækning kan dækkes af de faste medarbejdere. Derudover anvendes time afløsere via "Simpleplan", og leverandøren gør brug af eksterne vikarer i et vist omfang, pt. ca. ugentligt.

## 1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser om et vedvarende fokus på dokumentationspraksis, hvor konstitueret leder, som tidligere har været en del af kommunens kvalitetsteam, understøtter medarbejdernes dokumentationspraksis i samarbejde med en medarbejder, der tilbyder løbende sparring og sidemandsoplæring til medarbejderne.

# 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 Kaas. 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 gennemgår en omskiftelig og turbulent periode med ledelsesmæssige og organisatoriske forandringer. Tilsynet vurderer, at leverandøren på trods heraf har engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at borgerne modtager pleje, omsorg og praktisk hjælp med udgangspunkt i borgernes behov. Dog vurderer tilsynet, grundet borgerudsagn, et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Samtidigt er det tilsynets vurdering, at der i den aktuelle forandringsproces er behov for en fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på understøttelse af den daglige planlægning af opgaverne samt medarbejdernes trivsel.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring. Tilsynet har afdækket enkelte mangler vedrørende dokumentationen, som har givet anledning til anbefalinger.

I relation til årets tema Kommunikation og samspil er det tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere lægger vægt på at møde borgerne respektfuldt og anerkendende og med en individuel tilpasset tilgang og kommunikation.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvor to anbefalinger relaterer sig til temaet *Dokumentation*, to anbefalinger er rettet mod temaet *Personlig pleje*, og to anbefalinger vedrører temaet *Kompetencer og udvikling*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

## 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.

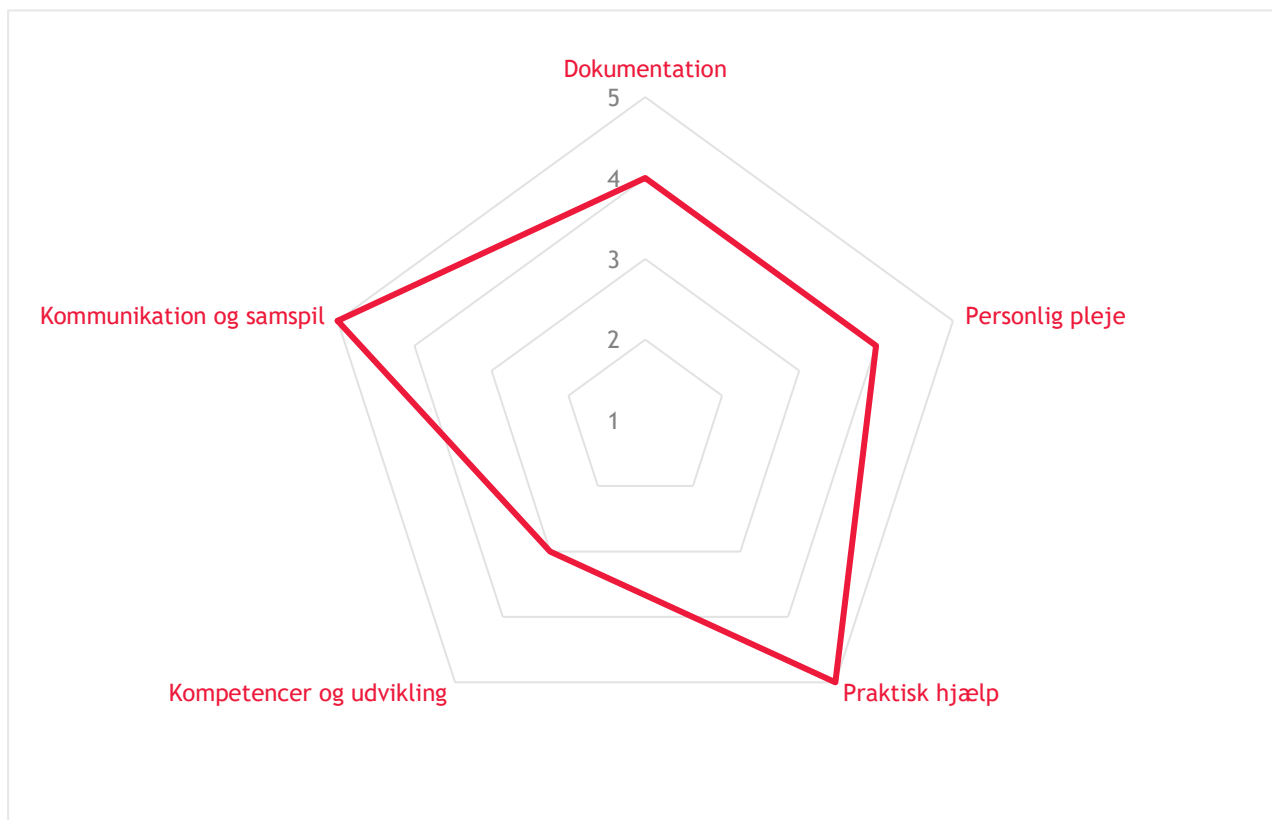
## 2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at udfolde beskrivelse af medarbejdernes opgaver ifm. blodsuktermålinger i en konkret borgers døgnrytmeplan.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde generelle oplysninger i en borgerjournal samt at opdatere en funktionsevnetilstand hos en anden borger, svarende til borgerens aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op med en konkret borger vedrørende oplevelsen af, at hjælpen ikke leveres rettidigt, samt borgerens ønske om ændring i planlægning af hjælpen.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere anvender VAR-portalen i kvalitets sikringen af de leverede ydelser i dagligdagen.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på medarbejdernes samarbejde og trivsel i den aktuelle omskiftelige periode med ledelsesmæssige, organisatoriske og planlægningsmæssige ændringer.

## 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: 4

**Vurdering:**

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med den socialfaglige dokumentation, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor social- og sundhedsassistenter, i samarbejde med hjemmesygeplejen, er ansvarlige for den sundhedsfaglige dokumentation. De medarbejdere, der kommer fast hos en borger, har ansvaret for opdatering af døgnrytmeplan, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. Alle medarbejderne dokumenterer observerede ændringer og opfølgninger i observationsnotater. Medarbejderne redegør ligeledes for, at en medarbejder udpeges som tovholder for opdatering af borgerjournalen efter triagemøder, så opfølgning på de iværksatte indsatser sikres. Derudover oplyser medarbejderne, at praktiske opmærksomhedspunkter kan markeres med rød tekst på kørelister, så de fremhæves for medarbejderne, når de orienterer sig i opgaverne forud for borgerbesøg.

Medarbejderne oplever tryghed og fortrolighed ift. at navigere i Nexus, og de tilkender gode muligheder for sparring med kolleger i dagligdagen, ligesom leverandørens nytiltrådte assisterende leder er ressourceperson i relation til sparring vedr. dokumentationen.

Den socialfaglige dokumentation fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger kan medarbejdernes rolle og ansvar med fordel tydeliggøres i forbindelse med blodsuktermåling, hvor medarbejderne påminder borgeren og dokumenterer målinger, som borgeren selv varetager. Generelle oplysninger er udfyldt, jf. kommunens retningslinjer, hos to borgere, mens de hos en borger, fraset helbredsoplysninger, ikke er udfyldt. Funktionsevnetilstande er, fraset en tilstand vedrørende en borgers væskeindtag, vurderede og ajourførte.

Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og den socialfaglige dokumentation. Opfølgninger på afvigelser og iværksatte faglige indsatser er dokumenterede i observationsnotater og relaterede til relevante tilstande. Hos en borger i forløb efter SEL § 83a ses en fyldestgørende handlingsanvisning for den rehabiliterende indsats, som tillige er fulgt op i observationsnotater.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.4.2 Personlig pleje

Score: 4

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

Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at hjælpen helt overvejende leveres af faste medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne og med fleksibilitet ift. borgernes ønsker og vaner. En borger oplever det trygt, at medarbejderne kommer hurtigt ved nødkald, mens en anden borger positivt fremhæver, at medarbejderne imødekommer borgerens ønske om faste rutiner i hverdagen.

En borger, der er i et aktuelt forløb efter SEL § 83a, udtrykker overvejende tilfredshed med hjælpen, som borgeren modtager til bad. Borgeren oplever et velfungerende samarbejde med VBÆ-terapeut, og medarbejderne, der i dialog med borgeren, har tilpasset

hjælpen i takt med progression i forløbet. Borgeren er dog ked af, at det aftalte tidspunkt for hjælpen flere gange ikke er blevet overholdt, hvorfor borgeren, grundet forsinkelse, har måttet aflyse andre aftaler. Borgeren tilkendegiver over for tilsynsførende et ønske om, at hjælpen til bad kan leveres på andre ugedage, hvilket borgeren endnu ikke har formidlet til medarbejdere, planlægger eller ledelse. Borgerudsagn og -ønske er formidlet til ledelsen, der vil følge op med borger og planlægger.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, herunder fælles indmøde om morgenen, hvor medarbejderne orienterer sig i dokumentationen for de borgere, de har på deres køreliste. Herefter planlægges og koordineres dagens opgaver, fx ved besøg, hvor to medarbejdere skal mødes. Medarbejderne redegør for, at nogle medarbejdere har faste køreruter, mens andre medarbejdere er "springere", som afløser i de faste medarbejders fravær, ligesom medarbejderne er organiserede i mindre teams. Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at der i den seneste tid er foretaget større ændringer i planlægningen og medarbejdernes kørelister, hvorfor teammøder i den kommende tid overvejende vil omhandle planlægningen i stedet for borgerne. Medarbejderne vil i den forbindelse blive inddragede i drøftelserne om, hvordan både borgernes individuelle behov og den praktiske planlægning bedst imødekommes.

Ved ændringer i tilstande hos borgerne inddrages en social- og sundhedsassistent, der vurderer behovet for videre tiltag, herunder måling af relevante værdier samt evt. kontakt til hjemmesygeplejen eller læge. Medarbejderne supplerer, at de løbende triagerer borgerne ved ændringer, og der følges op på ændringer og iværksatte faglige indsatser på to ugentlige triagemøder. Hjemmesygeplejen deltager i triagemøder en gang ugentligt. Derudover finder borgerrelaterede drøftelser sædvanligvis sted på de ugentlige teammøder. Medarbejderne tilkendegiver et velfungerende internt samarbejde, hvor de løbende sparrer med kolleger telefonisk, samt inddrager hjemmesygeplejen ved behov herfor. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden via et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, herunder borgernes praktiserende læger og demenssygeplejersken.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i hverdagen, hvor medarbejderne guider og motiverer til, at borgerne i videst muligt omfang anvender egne ressourcer i plejen og ved mobilisering. I den forbindelse fremhæver medarbejderne et velfungerende samarbejde med VBÆ-terapeuter, der bidrager med faglig vejledning og sparring vedrørende de rehabiliterende indsatser, bl.a. via deltagelse på triagemødet hver anden uge.

Medarbejderne redegør for praksis vedr. forløb efter SEL § 83a, herunder at VBÆ-terapeuter sammen med borgerne opstiller mål for den rehabiliterende indsats, som beskrives i handlingsanvisninger, mens medarbejderne understøtter indsatsen, og følger op i observationsnotater.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til vanlig livsstil.

### 2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne modtager praktisk støtte til bl.a. rengøring, vasketøj, indkøb samt tilberedning og anretning af mad, og de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplyser, at hjælpen kommer som aftalt, og at den ydes af medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne. En borger oplever medarbejderne som grundige, og værdsætter, at

medarbejderne inddrager borgeren i opgaverne, fx hænger borgeren selv tøjet op efter vask.

Medarbejderne redegør for, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgernes ønsker og vaner.

Den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne i opgaverne under hensyn til borgernes dagsform, fx at motivere til at deltage i opvasken sammen med medarbejderen eller selv at støve af, mens medarbejderen udfører de opgaver, som borgerne ikke selv formår.

Medarbejderne redegør desuden for deres indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, herunder handskebrug, hyppig brug af håndsprit, ligesom forklæde benyttes ved risiko for stænk og sprøjt, fx i forbindelse med nedre hygiejne, jf. gældende retningslinjer. Medarbejderne reflekterer desuden over, at det har stor betydning at tage jakken af ved ankomst af hygiejnehensyn, ligesom det signalerer, at medarbejderen ikke er fortravlet.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres individuelle livsstil.

#### 2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

##### Vurdering:

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

Ledelsen vurderer ud fra sit kortvarige kendskab til medarbejdergruppen, at medarbejderne har rette faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer til opgaverne. Medarbejdergruppen tæller ca. 70 medarbejdere, hvor den største andel er social- og sundhedshjælpere, og andelen af social- og sundhedsassistenter er dækkende ift. opgaverne. Derudover er enkelte ufaglærte medarbejdere ansat, som er på vej i uddannelse inden for området.

Ledelsen har begrænset kendskab til kompetenceudvikling i medarbejdergruppen, men oplyser, at medarbejderne indtil for nyligt har gennemført Kvalicare e-learningmoduler, som dog aktuelt er pauseret, grundet centralt besluttede budgettilpasninger.

Ledelsen oplyser om løbende kompetenceudvikling i forbindelse med de faglige mødefora, herunder triagemøder samt teammøder, hvor medarbejderne sparrer om opgaverne, og drøfter konkrete borgerforløb. Ledelsen supplerer, at udvidede teammøder i de kommende uger vil indeholde drøftelser vedrørende den daglige planlægning af køruter, hvor medarbejdernes perspektiver og viden om borgernes behov og ønsker skal inddrages for at understøtte planlægningen bedst muligt.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne hos borgerne, og de oplever gode muligheder for sparring med kolleger i dagligdagen. Medarbejderne oplyser, at vidensdeling og sparring ligeledes finder sted på triage- og teammøder. 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 overvejende af social- og sundhedsassistenter og i et mindre omfang af social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere som opslagsværk i dagligdagen for opdateret viden, fx om opgaver der ikke udføres ofte. VBÆ-terapeuter bidrager med sparring vedrørende rehabiliterende indsatser, og medarbejderen beskriver desuden, at forflytningsvejledere løbende underviser, fx i anvendelse af forflytningshjælpemidler.

Medarbejderne oplever et velfungerende internt kollegialt samarbejde, men de tilkendegiver, at trivslen påvirkes negativt af de aktuelle forandringer, herunder usikkerhed om de nuværende og fremtidige organisationsændringer og ledelseskift. Medarbejderne har forskellige oplevelser af de nylige ændringer i planlægningen, hvor køruter er optimerede og justerede ift. at mindske køretiden. Nogle medarbejdere oplever det fagligt udfordrende, at køruterne er ændrede og med større variation, mens andre



tilkendegiver utryghed ift. at mestre de nye opgaver. Medarbejderne tilkendegiver samtidigt, at den nytiltrådte ledelse er lydhøre, og medarbejderne anerkender konstitueret leder for at være tilgængelig og tæt på i hverdagen, ligesom deltagelse i trivselssamtaler er oplevet positivt.

### 2.4.5 Årets Tema: Kommunikation og samspil

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform, og de beskriver et godt og velfungerende samarbejde med medarbejderne. En borger udtrykker tilfredshed, og at der er en let og humoristisk tone i samspillet. Borgeren fortæller at opleve empati og fortrolighed fra medarbejderne, hvis borgeren har mere alvorlige emner på hjertet. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og grænser, ligesom medarbejderne præsenterer sig ved ankomst. Borgerne oplever fleksibilitet ift. at ændre og kunne flytte besøg, hvilket aftales med medarbejderne i forbindelse med besøg eller via et opkald til planlægger.

Konstitueret leder har i den korte periode oplevet en omsorgsfuld og anerkendende omgangstone i omtalen af borgerne. Konstitueret leder oplyser desuden om løbende dialoger med medarbejderne vedrørende faglige tilgange til borgerne. Konstitueret leder støtter medarbejderne i at se bag om adfærden, og tilbyder sparring, hvor kommunikationen opleves som svær. Konstitueret leder bemærker desuden, at medarbejderne ved trivselssamtaler tilkendegiver, at de oplever, at samspillet med borgere og pårørende ikke er påvirket af den omskiftelige periode, medarbejderne aktuelt oplever.

Ledelsen har siden sin tiltræden ikke modtaget klager, og har ikke kendskab til klager modtaget før tiltrædelsen.

Medarbejderne redegør for, at de i kommunikationen med borgerne lægger vægt på en lyttende og imødekommende tilgang, som er individuelt tilpasset borgernes ønsker, vænner og personlige jargon. Ved hvert besøg præsenterer medarbejderne sig, og de afkoder den enkelte borgers humør og dagsform. Medarbejderne reflekterer over, at nogle borgere har sparsomt netværk og social kontakt, hvorfor de lægger vægt på, at deres besøg skal være positive oplevelser i borgerens hverdag. Medarbejderne redegør med eksempler for en anerkendende og respektfuld tilgang til borgerne, herunder opmærksomhed på ikke at tale hen over hovedet på borgeren, hvis der er to medarbejdere til stede ved besøg. Medarbejderne redegør for, at de sparrer med hinanden om kommunikationen og deres faglige tilgange til borgerne, dels i hverdagen og dels i forbindelse med triage- og teammøder.

Medarbejderne har tillid til at gå til den pågældende kollega, hvis uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet meget længe. Derudover tilkendegiver medarbejderne, at de vil inddrage ledelsen i tilfælde af gentagelse.

## 2.5 Vurderingsskema

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>
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>

### 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.