



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Mariebo Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
April 2024

# Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

## Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Helle Charlotte Nielsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Mariebo Ældrecenter, Tannisbugtvej 24, Tversted, 9881 Bindslev

Leder: Anna Kristine M. Christensen

Antal boliger: 31 boliger, heraf et skærmet afsnit med otte boliger til borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. april 2024, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ældrecentrets leder
- Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere

Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med en sygeplejerske, idet leder ved tilsynets start er optaget. Leder støder til undervejs i tilsynet, og beskriver et velfungerende ældrecenter i en positiv udviklingsproces. Leder oplyser bl.a. om fokus på at understøtte medarbejdernes faglighed og en målrettet indsats vedrørende medarbejderens trivsel og arbejdsmiljø, hvor en ekstern konsulent siden efteråret har understøttet og faciliteret processen. Leder oplyser i den forbindelse at kunne mærke en positiv fremdrift i medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø.

Leder oplyser derudover om et igangværende kursusforløb vedr. forebyggelse om trusler, hvor ledelsen og to medarbejdere er repræsenterede, og hvor leder har foranlediget en opmærksomhed på antallet af verbale trusler, som medarbejderne oplever fra borgere. Ligeledes sikrer leder, at der sker indrapportering heraf via hændelsesskemaer. Derudover supplerer leder, at et samarbejde med kommunens fagteam er igangsat, bl.a. med udgangspunkt i at understøtte medarbejdernes faglige praksis og tilgange ift. at se bag om borgernes adfærd.

Medarbejdersituationen er præget af stabilitet, og flere af medarbejderne har mange års anciennitet fra ældrecentret. Sygefraværet beskrives som højt, men samtidigt nedadgående, hvilket leder tilskriver en målrettet indsats med forskellige prøvehandlinger ift. at nedbringe sygefraværet. Der er ingen vakante stillinger, og leder oplever, at på trods af ældrecentrets geografiske beliggenhed med begrænset infrastruktur, er der ingen rekrutteringsudfordringer. Der er pt. to langtidssygemeldte medarbejdere, hvor medarbejdernes fravær dækkes ved brug af faglærte afløser.

Leder oplyser afslutningsvist, at ældrecentret har modtaget en klage, som behandles på forvaltningsniveau.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at ældrecentret har arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen samt medarbejdernes kendskab til retningslinjer og instrukser, herunder håndhygiejne og VAR-portalens.

Tilsynet bemærker dog, at anbefalinger rettet mod dokumentationen og manglende efterlevelse af håndhygiejne fortsat er gældende.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

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

Tilsynet vurderer, at Mariebo Ældrecenter efterlever Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau inden for området. Det er yderligere tilsynets vurdering, at Mariebo Ældrecenter er et vel-fungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i den daglige praksis, og for deres fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer dog et behov for indsatser i relation til optimering af dokumentationen, afvikling af planlagte triagemøder, fokus på medarbejdernes kommunikation og kompetenceudvikling i relation til psykiatriske borgere, ligesom mangler i observationsstudiet vil kræve et målrettet ledelsesmæssigt fokus at imødekomme.

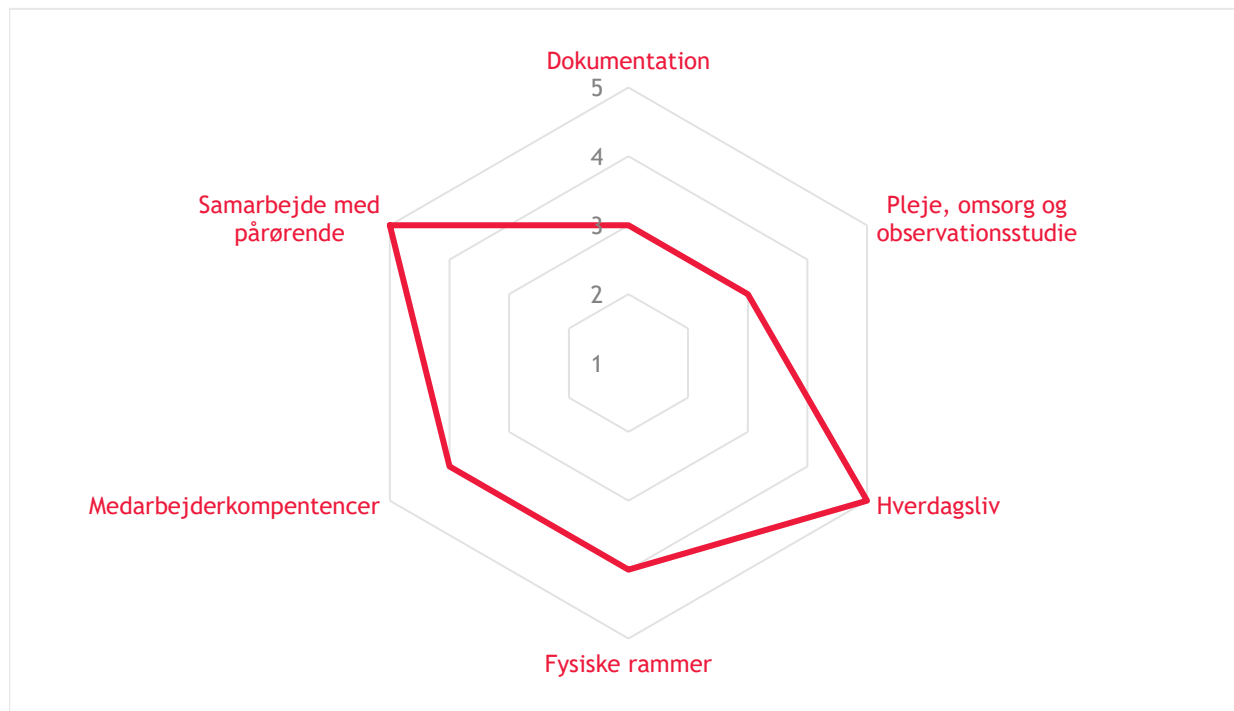
I relation til årets tema *Understøttelse af borgernes mestring* arbejder leder såvel som medarbejdere med stor opmærksomhed på at inddrage og understøtte borgernes individuelle mestringsevne. Medarbejderne er bevidste om at tilpasse hjælpen i takt med ændringer i borgernes funktionsniveau, og de er opmærksomme på forbedringstiltag og evt. træningsindsatser, der kan vedligeholde eller forbedre borgernes mestringsevne og funktionsniveau.

Tilsynet har givet anledning til i alt syv anbefalinger rettet mod temaet *Dokumentation, Pleje, omsorg og observationsstudie* samt *Medarbejderkompetencer*.

## 2.2 Score

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

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



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

**Vurdering:**

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

Medarbejderne oplyser, at de arbejder fokuseret med dokumentationen, så kvaliteten i daglig praksis understøttes, samt om en klar rolle og ansvarsfordeling, hvor det, ud over observationsnotater, er kontaktpersonen, der har det overordnede ansvar for opdateringen af borgerjournalen. Dog med undtagelse af helbredstilstande, som sygeplejerskerne er ansvarlige for. Medarbejderne tilføjer, at borgerjournaler som udgangspunkt gennemgås og opdateres hver tredje måned.

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en sygeplejerske.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlingsvejledende, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset hos to borgere, hvor der savnes udfoldelse af hjælpen til bad. Generelle oplysninger er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er overvejende vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau og helbredstilstande, fraset enkelte helbredstilstande vedr. en borgers nyopståede infektion og en anden borgers hudforandringer. En handlingsanvisning i relation til SUL-indsatsen hos en borger savnes derudover, ligesom tilsynet observerer, at borgeren på triageringstavlen ikke er triageret gul i overensstemmelse med borgerens aktuelle og afvigende helbredssituation. Desuden bemærker tilsynet, at observationsnotater vedr. afvigelser og ændringer i en borgers tilstand ikke er fulgt op i dokumentationen, dog oplyser sygeplejersken, at borgeren er opstartet i medicinsk behandling, hvilket savnes dokumenteret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Score: 3

**Vurdering:**

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

Borgerne oplyser, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med måden, hvorpå hjælpen udføres. En borger fremhæver positivt trygheden ved, at medarbejderne reagerer hurtigt, når borgeren anvender sit nødkald. En anden borger, der nyligt er indflyttet, er glad og tryk ved hjælpen, og borgeren supplerer, at medarbejderne er søde og omsorgsfulde. Borgerne oplever ligeledes, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder via kontaktpersonordning, koordinerende morgenmøder med mulighed for faglig sparring samt orientering i dokumentationen. Derudover afvikles der triagemøder en til to gange ugentligt med deltagelse af en sygeplejerske. Dog tilkendegiver medarbejderne, at triagemøder i en periode ikke er afviklet konsekvent, og flere gange er blevet aflyst, grundet fravær af sygeplejerskekompetencer. Medarbejderud-sagn er videreformidlet til leder, der er bekendt med aflysningerne.

Medarbejderne oplyser, hvordan de sikrer, at borgerne medinddrages i plejen via dialog, og at borgernes ønsker og vaner imødekommes, fx ift. borgernes døgnrytme. Hertil supplerer medarbejderne, at borgernes dagsform ofte varierer i det skærmede afsnit, hvor medarbejderne er fleksible og omstillingsparate ift. levering af hjælpen til borgerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i hverdagens praksis, fx ved at borgernes ressourcer inddrages i både pleje- og hverdagsituationer. Medarbejderne har desuden fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i relation til mobilisering, sociale fællesskaber, hudpleje og ernæringsindsatser.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har indbyrdes fokus på omgangstonen samt tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden og med ledelsen. Medarbejderne fortæller i den forbindelse om tidligere oplevede episoder med uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation vendt mod borgere, som er løst og håndteret med de involverede og sidenhen med leder.

I vurderingen af temaet vægtes mangler i observationsstudiet i relation til manglende efterlevelse af korrekt håndhygiejne samt organisering af arbejdet.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg, døgnrytme og i forbindelse med aktiviteter. En borger værdsætter sin deltagelse i banko, syng sammen arrangementer og gudstjeneste. En anden borger deltager i gymnastik samt bankospil, og borgeren oplyser, at der tilbydes flere forskellige aktiviteter. To øvrige borgere, som er familierelaterede, oplyser, at medarbejderne er flinke til at invitere til deltagelse i aktiviteter, men at de i stedet nyder hinandens selskab og besøg af familiemedlemmer.

Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at tilbyde borgerne et alsidigt hverdagsliv og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter. To medarbejdere planlægger sammen med leder fællesaktiviteter, og medarbejderne er i dagligdagen ansvarlige for afholdelse af aktiviteterne. Leder laver en aktivitetsoversigt til borgerne, så de ved, hvad der tilbydes af aktiviteter den kommende måned, og medarbejderne supplerer, at

de er opmærksomme på at tilbyde individuelle og fælles aktiviteter, alt efter borgernes interesser og behov for stimuli.

Borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, som beskrives som hyggelige, og som for de fleste borgere indtages i fællesskabet.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser relaterede til principperne for det gode måltid, og de reflekterer over måltidets betydning for borgernes livskvalitet. Medarbejderne redegør for deres deltagelse under måltidet, hvor faglige observationer, som fx borgernes ernæringsindtag, afvigelser i spisemønstre eller funktionsniveau, bemærkes, samt en opmærksomhed på borgersammensætningens individuelle behov for stimuli og socialt samspil.

Tilsynet bemærker på tilsynsdagen, at medarbejderne i fællessalen afholder bankospil med deltagelse af flere borgere.

### 2.3.4 Fysiske rammer

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Leder og medarbejdere redegør for deres faglige overvejelser i forhold til, hvordan rammerne imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Ældrecentret er indrettet med to selvstændige bygninger, hvor der er boliger både i stueplan og på første sal. Derudover er der tilknyttet fire lejligheder i tæt relation til ældrecentret. I hovedbygningen er de otte af pladserne i et skærmet afsnit til borgere med demens, hvor en lukket atriumgård danner rammen for oplevelser i havemiljøet. Derudover er der en større fælles spisestue på ældrecentret, som er samlingspunkt for flere af borgerne, særligt ved aftensmåltiderne. De øvrige bygninger er ligeledes indrettede med spisefaciliteter på hver afdeling, hvor middagsmåltider ofte indtages.

Både leder og medarbejdere har fokus på, at de fysiske rammer i den nærliggende bygning har begrænsninger, og kan udfordre visse målgrupper, idet beliggenheden er ud til en befærdet vej. Leder og medarbejdere er derfor opmærksomme på risikoen ved visitering af borgere med demens, hvilket de allerede har oplevet, og som gav anledning til udfordringer, fx ved at borgere er gået ud ad branddøren på første sal. Leder tilkendegiver vedvarende dialoger med Boligvisitationen, og at der arbejdes på at skabe fælles forståelse for problemstillingen.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealet i hovedbygningen, hvor flere af borgerne er samlede efter dagens bankospil, hvor de afventer middagsmåltidet.

### 2.3.5 Medarbejderkompetencer

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Medarbejdergruppen består af ca. 40 SOSU-medarbejdere, med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, samt to sygeplejersker, hvoraf den ene pt. er fraværende, grundet barselsorlov. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring ved mono- og tværfaglige

møder, herunder borgerkonferencer, hvor medarbejderne arbejder ud fra faglige metoder og redskaber, såsom demensligningen og Tom Kitwoods "blomst". Medarbejderne tilbydes, ifølge leder, løbende kursusaktiviteter og undervisning, bl.a. i dysfagi og dokumentationspraksis, ligesom sygeplejerskerne underviser i relevante faglige emner, og som noget nyt har de udarbejdet et årshjul med en undervisningsplan for året.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de oplever, at de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Medarbejderne fremhæver positivt sygeplejerskerne som tætte sparringspartnere. Derudover redegør medarbejderne for, at borgerkonferencer, anvendelse af VAR-portalen og sparring med tværfaglige samarbejdspartnere, fx demensvejleder og psykiatrikonsulent, er medvirkende til at styrke deres faglighed og at holde deres viden ajour. Dog tilkendegiver medarbejderne, at de til tider mangler viden om psykiatriske problemstillinger, som kan understøtte bl.a. tilgange til borgere med psykiatriske udfordringer. Medarbejderudsagn er adresseret til leder.

Medarbejderne har den fornødne viden om demens og regler for magtanvendelse, og de kan redegøre for faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse. Medarbejderne supplerer, at magtanvendelse ikke har været anvendt i en længere periode, hvilket medarbejderne tilskriver deres neuropædagogiske viden og anvendelse af faglige tilgange, som inkluderer respekten for borgernes selvbestemmelse.

I vurderingen af temaet vægtes desuden manglende afvikling af triagemøder, som kan få betydning for udvikling og understøttelsen af medarbejdernes samlede kompetence-niveau.

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

#### Vurdering:

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

Leder og medarbejdere redegør for et velfungerende og velorganiseret samarbejde med de pårørende. Leder oplyser, at bruger-pårørenderådet ligeledes er velfungerende, og består af både borgere og pårørende samt ledelse. Møder med bruger-pårørenderådet afvikles et par gange årligt, og på det seneste møde er ældrecentrets fællesaktiviteter drøftet, ligesom indsatsen i relation hertil er aftalt.

Medarbejderne redegør for, at indflytningssamtalen med borgeren, pårørende, sygeplejerske og en medarbejder afholdes ca. 14 dage efter indflytning, hvor praktiske informationer og forventningsafstemning sikres, ligesom indgåede aftaler, som har til hensigt at styrke pårørendesamarbejdet, dokumenteres i Cura med borgerens samtykke.

Tilsynet har ikke mødt pårørende undervejs i tilsynet.

### 2.3.7 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ingen score

Leder og medarbejdere redegør for stor opmærksomhed på kontinuerligt at afdække borgernes mestringsevne og ressourcer. Ved indflytningssamtalen afdækkes borgernes ressourcer og mestringsevne, som dokumenteres i Cura, og som er udgangspunkt for levering af kerneydelsen.

Medarbejderne redegør for, at de ved borgere med forbedrings- eller træningspotentielle kontakter praktiserende læge eller drøfter tiltag med en terapeut med borgerens samtykke. Medarbejderne supplerer, at flere borgere på ældrecentret modtager vederlagsfri fysioterapi, hvor medarbejderne har en støttende funktion i at understøtte borgerne med træning, fx gangtræning. Borgerne understøttes med hel- eller delvis kompenserende pleje, og medarbejderne oplyser, at de gradvist kompenserer yderligere for



plejen, når borgernes ressourcer aftager. I den forbindelse tilkendegiver medarbejderne fortsat stor opmærksomhed på at involvere borgernes ressourcer i videst muligt omfang og evt. i begrænset omfang med henblik på at understøtte og bevare livskvaliteten hos borgerne.

## 2.4 Observationsstudie

### Data:

#### OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION

Tilsynet overværer dele af morgenplejen hos en borger, som opholder sig i sin seng efter nattens hvile, og som har behov for hjælp til nedre hygiejne samt medicingivning af flere ikke-dispenserbare medicinske præparater af en medarbejder.

#### KOMMUNIKATION

Medarbejderen hilser med et godmorgen, og henvender sig roligt og anerkendende til borgeren, og spørger ind til, om borgeren har sovet godt. Medarbejderen afventer øjenkontakt, og borgeren genkender tydeligt medarbejderen, og siger godmorgen og smiler. Under hele seancen inddrager medarbejderen, via verbal og nonverbal guidning, borgeren i, hvad der skal ske, og medarbejderen sikrer flere gange undervejs, at borgeren er med på næste tiltag, som fx "nu vasker jeg dine øjne".

#### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen har et godt kendskab til borgerens funktionsniveau, og borgeren sikres selvbestemmelse og medindflydelse ad flere omgange, bl.a. spørger medarbejderen ind til borgerens parathed om at blive vasket samt i forbindelse med medicingivning.

#### REHABILITERING

Borgerens rehabilitering understøttes i videst muligt omfang, bl.a. ved forflytninger, hvor borgeren guides til at vende sig på siden, og holde fast i sengehesten. Derudover ses en rehabiliterende tilgang, da medarbejderen understøtter og guider borgeren til at bøjse sit ben forud for vending, så borgeren er aktiv i mobiliseringen.

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderne har forinden morgenplejen fundet borgerens tøj og medicin frem. Dog kunne organiseringen af arbejdet med fordel optimeres, idet medarbejderen afbryder plejen, og forlader borgeren med jævne mellemrum for at hente remedier på badeværelset, ligesom medarbejderens telefon ringer flere gange under forløbet. Medarbejderen lader telefonen ringe, men bliver forstyrret, og stopper kortvarigt op i udførelsen af plejen.

#### FAGLIG UDFØRELSE

Udførelsen af den personlige pleje og medicingivning påbegyndes med, at medarbejderen orienterer sig i borgerens dokumentation. Herefter køres sengen op i medarbejderens højde, og medarbejderen tager handsker på, og starter med at vaske borgerens ansigt. Herefter gives borgeren medicinsk salve i ansigtet, og medarbejderen går på badeværelset, og finder remedier frem til nedre hygiejne. Medarbejderen foretager herefter nedre hygiejne og nedre påklædning af borgeren uden at skifte handsker.

Plejeindsatsen stemmer overens med beskrivelsen i borgerens besøgsplan, dog savnes handlingsanvisning vedr. konkrete delegerede SUL-indsatser, herunder medicingivning.

Tilsynet drøfter efterfølgende med leder den manglende efterlevelse af håndhygiejniske retningslinjer samt organisering og klargøring af arbejdet forud for levering af ind-

satserne med henblik på forbedringer. Leder oplyser, at efterlevelse af hygiejniske principper er et kontinuerligt fokusområde, og leder vil følge op med medarbejderen, der var optaget i plejen under tilsynet.

## 2.5 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### 2.5.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.5.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelse af borgernes plejebehov, herunder hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne at sikre, at helbredstilstande fremgår opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helbredstilstande.
3. Tilsynet anbefaler, at sygeplejerskerne sikrer, at der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser, samt at borgerne på triageringstavlen triageres i overensstemmelse med den aktuelle helbredssituation.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på at sikre opfølgning og tydeliggørelse af handling på observationsnotater.
5. Tilsynet anbefaler, at leder konsekvent sikrer afvikling af triagemøder.
6. Tilsynet anbefaler leder at følge op på mangler i observationsstudiet, herunder at sikre, at medarbejderne efterlever håndhygiejniske retningslinjer samt sikre sammenhæng i organiseringen af arbejdet forud for borgeropgaver.
7. Tilsynet anbefaler leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til borgere med psykiske problemstillinger.

### 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

## Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.