



Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen
Årsrapport 2024 - Ældrecentre

INDHOLD

1.	UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE.....	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER	7
1.2.1	Dokumentation	8
1.2.2	Pleje og omsorg og observationsstudie	10
1.2.3	Hverdagsliv.....	12
1.2.4	Fysiske rammer.....	14
1.2.5	Medarbejderkompetencer	16
1.2.6	Samarbejde med pårørende	18
1.3	OBSERVATIONSSTUDIER	20
1.3.1	Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring.....	21
1.4	TILSYNETS ANBEFALINGER.....	22
2.	FORMÅL OG METODE.....	23
2.1	FORMÅL	23
2.2	METODE	23
2.3	VURDERING	23

Forord

BDO har på vegne af Hjørring Kommune i 2024 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunens 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentre og friplejeboligerne med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for samtlige områder. Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt ældrecentre. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Herefter vises en oversigt over fordeling af anbefalingerne på temaer.

Bagerst 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



Projektansvarlig
Helle Charlotte Nielsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0092
Mail: henie@bdo.dk

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



1. UANMELDTE, KOMMUNALE TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2024 foretaget uanmeldte, kommunale tilsyn på i alt 13 ældrecentre og friplejeboligerne Havglimt, herefter samlet benævnt ældrecentre. Tilsynene er afviklede i perioden april til maj 2024. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst - vurderet og bedømt hvert ældrecenter i relation til de seks temaer:

- Dokumentation
- Pleje og omsorg og observationsstudie
- Hverdagsliv
- Fysiske rammer
- Medarbejderkompetencer
- Samarbejde med pårørende
- Tilsynet har ligeledes spurgt ind til årets fokusområde: *Understøttelse af borgernes egen mestring*, som ikke er vurderet med score.

Det er BDO's overordnede vurdering, at ældrecentrene i Hjørring Kommune lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området. Generelt observerer BDO på årets udførte tilsyn på ældrecentrene, at borgerne er velsoignerede, ligesom den hygiejnemæssige standard i de besøgte boliger er tilfredsstillende, hvilket også gælder for borgernes hjælpemidler.

Borgerne udtrykker helt overvejende tilfredshed med måden, som hjælpen udmøntes på, og flere borgerudsagn afspejler en særlig oplevelse af tryghed, når plejen leveres af faste og kendte medarbejdere med et godt kendskab til borgernes ønsker og behov. Fraset enkeltstående borgerudsagn anerkender borgerne ligeledes medarbejdernes imødekommende adfærd samt kommunikation i samspillet med borgerne.

Borgerne på ældrecentrene udtrykker ligeledes stor tilfredshed med deres hverdagsliv og muligheder for selvbestemmelse og medindflydelse, fx i relation til døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. Enkeltstående borgerudsagn har været rettede mod aktivitetstilbuddene, hvilket er drøftet med ledelsen, og har givet anledning til opfølgninger.

I relation til samarbejdet med pårørende vurderer BDO, at ledelse og medarbejdere kan redegøre for en velorganiseret struktur, som har til hensigt at etablere et tryk og tillidsfuldt forum for samarbejdet mellem ældrecentrene og pårørende, fx ved inddragelse i forbindelse med familiemedlemmets indflytning eller tilbud af møde ved behov herfor.

De 14 ældrecentre arbejder i videst muligt omfang på at sikre kontinuitet i plejen, herunder at understøtte, at de mangeartede pleje- og omsorgsydelser leveres efter en god faglig standard og med en rehabiliterende tilgang, tilpasset målgruppernes fysiske og kognitive funktionsniveau. Flere ældrecentre udfordres dog ved manglende rettidig opfølgning af faglige indsatser, ligesom flere ældrecentre ikke konsekvent får afholdt triagemøder som planlagt. Årets observationsstudier viser desuden, at medarbejdernes opmærksomhed på at overholde hygiejniske principper, jf. gældende retningslinjer, på halvdelen af ældrecentrene udgør et udviklingspotentiale.

Det er BDO's generelle vurdering, at ledelse såvel som medarbejdere arbejder kontinuerligt med dokumentationsområdet på de forskellige ældrecentre. Dog ser BDO fortsat et behov for en vedvarende og målrettet indsats for at styrke kvaliteten på dokumentationsområdet på baggrund af antal givne anbefalinger i relation til dokumentationen, som udgør nær ved halvdelen af de samlede anbefalinger i 2024. I lighed med de øvrige år bemærker BDO positivt, at dokumentationen, fraset et enkeltstående tilfælde, er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

BDO vurderer, at ledelserne såvel som medarbejdergrupperne på ældrecentrene er engagerede, og at ledelsen de pågældende steder arbejder målrettet på at understøtte medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceudvikling. Samtidig konstaterer BDO, at enkelte ældrecentre stadig udfordres af højt sygefravær og vakancer, og at ledelsen flere steder stadig bør have fokus på at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling, grundet medarbejderudsagn og BDO's afdækning.

Årets tema, *Understøttelse af borgernes egen mestring* har haft fokus på at afdække ledelsens og medarbejdernes indsatser og refleksioner omkring kontinuerlig opmærksomhed på understøttelse af borgernes egen mestring fysisk, psykisk og socialt. BDO's afdækninger viser, at ældrecentrene arbejder målrettet på at understøtte borgerne individuelt og med blik for borgernes dagsform og selvbestemmelse.

Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 7 viser det enkelte ældrecenters gennemsnitlige score opnået i 2024, ligesom der er angivet den samlede score for hhv. 2021, 2022 og 2023.

Ved årets tilsyn i 2024 har 11 ældrecentre opnået en samlet gennemsnitlig score på 4 eller derover, mens tre ældrecentre har modtaget en samlet vurdering på mellem scoren 3 og 4. Sammenlignet med 2023 har ingen ældrecentre i år fået en samlet vurdering mellem score 2 og 3, hvilket bemærkes positivt, idet dette var tilfældet med et ældrecenter i 2023.

Tilsynet har i alt givet 90 anbefalinger, hvoraf 40 anbefalinger relaterer sig til dokumentationen. De resterende anbefalinger er fordelt på de øvrige fem temaer. BDO bemærker positivt et fald i anbefalinger vedrørende temaet *Hverdagsliv*, sammenholdt med sidste år, med hele to tredjedele, ligesom der i år heller ikke er givet anbefalinger, som retter sig mod årets tema *Understøttelse af borgernes egen mestring*.

Samtlige 14 ældrecentre har i 2024 modtaget anbefalinger, hvor antallet veksler imellem 3 til 12 anbefalinger, og er skitserede skematisk i de enkelte temaer via en oversigt på side 23.

Tværgående udviklingspunkter

Som i årene 2021, 2022 og 2023 har BDO's fund på tilsynene på ældrecentrene givet anledning til anbefalinger om tværgående indsatser på Hjørring Kommunes ældrecentre. Dette med henblik på at understøtte den videre kvalitetssikring og -udvikling på området i kommunen.

I 2024 peger BDO på tværgående udviklingspunkter inden for de to temaer, som har udløst langt størstedelen af årets anbefalinger. Temaerne *Dokumentation* samt *Pleje og omsorg og observationsstudiet* har samlet set modtaget 66 anbefalinger ud af de 90 anbefalinger, hvorfor BDO finder det relevant med tværgående indsatser inden for disse to temaer. Temaet *Dokumentation* har i 2024 oplevet en begrænset, men mindre stigning i antal anbefalinger, mens temaet *Pleje og omsorg og observationsstudiet* i 2024 har oplevet en større stigning med samlet 27 anbefalinger sammenholdt med 17 anbefalinger i 2023.

Nedenstående ses BDO's tværgående anbefalinger indenfor temaerne, *Dokumentation* samt *Pleje og omsorg og observationsstudie*, ligesom årets samlede antal anbefalinger for hvert tema efterfølgende fremgår af parenteserne.

Dokumentation (39 anbefalinger)

BDO anbefaler:

- At ledelsen på de 14 ældrecentre har vedvarende opmærksomhed på relevante tiltag og indsatser, som opkvalificerer og understøtter medarbejdernes dokumentationspraksis, herunder at medarbejderne dokumenterer tidstro.
- At ledelse og medarbejdere fortsat arbejder målrettet på, at borgernes besøgsplaner i Cura foreligger med fyldestgørende og opdaterede beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov, herunder med beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilgange med øje for kvalitet og kontinuitet i opgaveløsningen.
- At ledelse og medarbejdere på ældrecentrene øger opmærksomheden på at sikre ajourførte funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau samt opdaterede helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.

- At ældrecentrenes ledelse har en kontinuerlig bevågenhed på, at der ved uddelegerede sundhedslovsydelser, som plejepersonalet udfører, foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger i relation til indsatsen.

Pleje og omsorg og observationsstudier (27 anbefalinger)

BDO anbefaler:

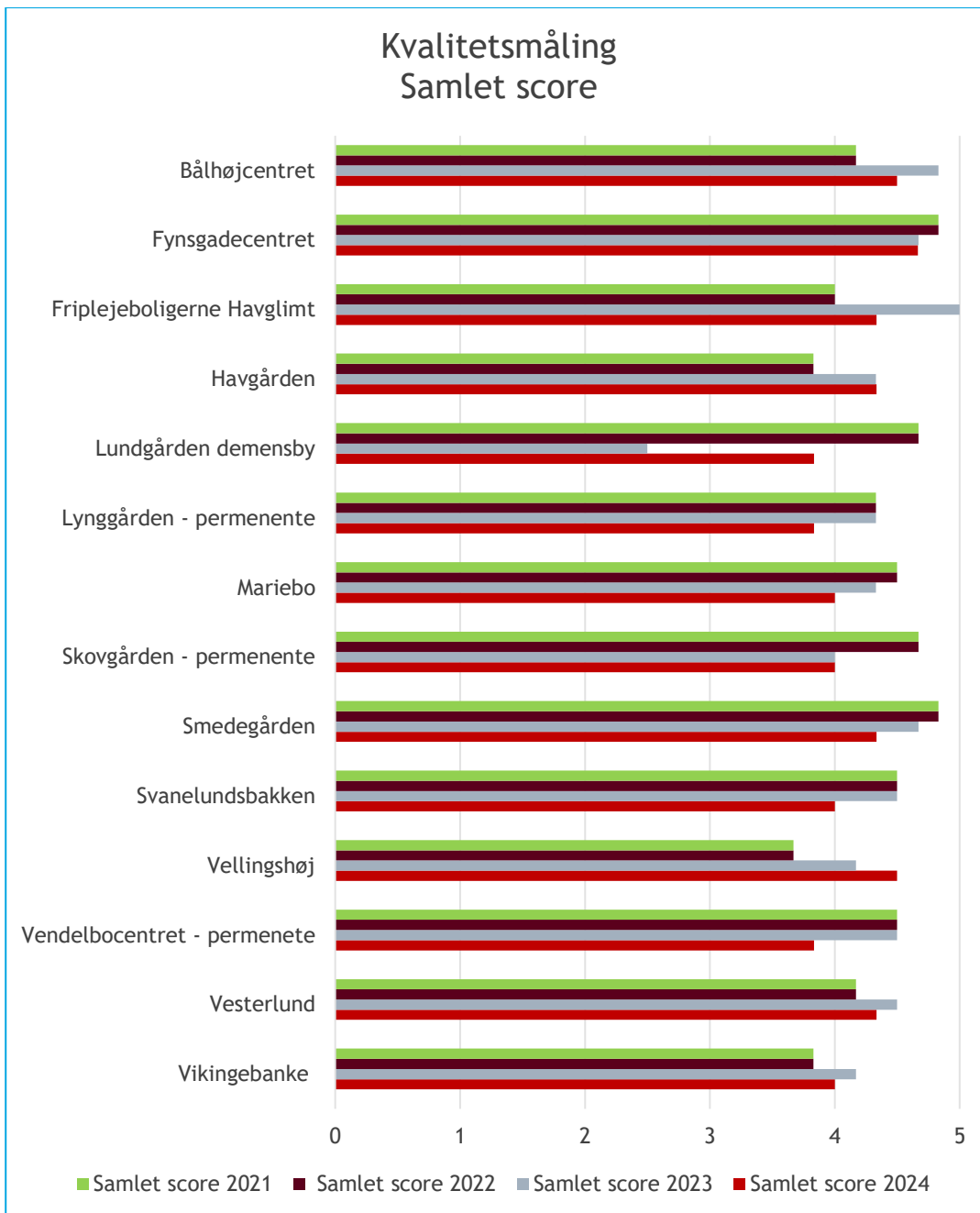
- At ledelsen på ældrecentrene genopfrisker gældende retningslinjer inden for de hygiejniske principper for medarbejderne, herunder korrekt håndhygiejne mhp. at sikre, at medarbejderne overholder retningslinjerne i relation til sundhedsfremme og forebyggelse.
- At ledelse og medarbejdere fortsat arbejder fokuseret på at sikre rettidig opfølgning af faglige indsatser hos borgerne, og at ledelsen har en vedvarende bevågenhed på at understøtte den daglige koordinering, herunder afvikling af triagemøder mhp. at sikre en kvalificeret levering af kerneydelser døgnet rundt.

Øvrige anbefalinger

De øvrige anbefalinger fordeler sig på temaerne nedenfor:

- Hverdagsliv (2 anbefalinger).
- Fysiske rammer (3 anbefalinger).
- Medarbejdernes kompetencer (18 anbefalinger).
- Samarbejde med pårørende (1 anbefaling).
- Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring (0 anbefalinger).

1.2 VURDERING AF TEMAER



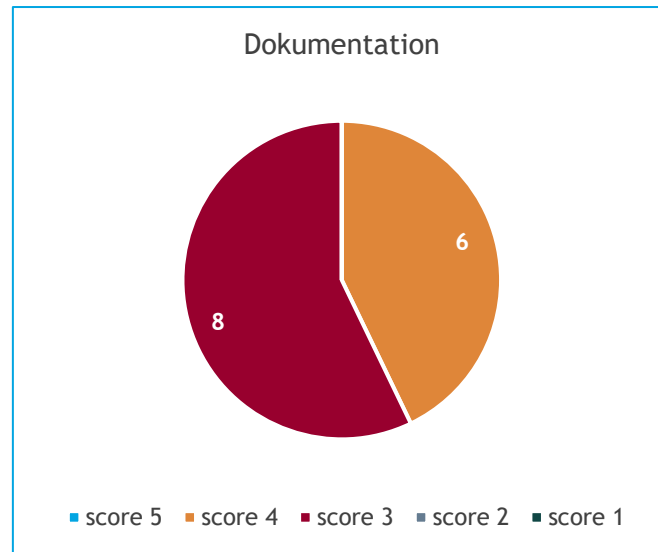
På grund af COVID-19 er der ingen vurdering af Havglimt for 2021.

Årets tema: *Understøttelse af borgernes egen mestring* indgår ikke i scoringen i denne figur, idet årstemaet varierer fra år til år. Temaet behandles under den tematiske gennemgang.

Oversigten viser, at to ældrecentre sammenlignet med 2023 har haft fremgang i den samlede vurdering, mens tre ældrecentre opnår samme score. Ni ældrecentre har haft en tilbagegang i den samlede vurdering, sammenholdt med den samlede vurdering i 2023.

1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordeling af scorer inden for temaet *Dokumentation* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Ældrecentrene opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* med en mindre spredning, og de opnår samlet set et gennemsnit på lidt over middel for temaet. Tilsynet vurderer generelt, at ledelse og medarbejdere har et vedvarende fokus på dokumentationspraksis, og for alle ældrecentrene er dokumentationen beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog. Tilsynet ser fortsat et behov for samlede og målrettede indsatser, der kan opkvalificere dokumentationsområdet.

Seks ældrecentre opnår scoren 4:

For de seks ældrecentre, som opnår scoren 4, ses enkelte mangler i opfyldelsen af indikatorerne for temaet. For flere ældrecentre gælder det fund i form af mangler i borgernes besøgsplaner, herunder at sikre opdaterede, fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes hjælp til pleje og støtte, inklusiv medarbejderne faglige tilgange i relevante tilfælde. Ligeledes er mangler vedrørende ajourførte funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, konstateret på flere ældrecentre. På et enkelt ældrecenter savnes desuden opdatering af generelle oplysninger, ligesom der mangler opfølgning på faglig indsats på et andet ældrecenter. Generelt redegør medarbejderne for, at de arbejder målrettet med dokumentationen, som understøtter kvaliteten i daglig praksis samt om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler. Medarbejderne oplyser desuden om løbende sparring og sidemandoplæring, bl.a. via Cura/VAR-caféer.

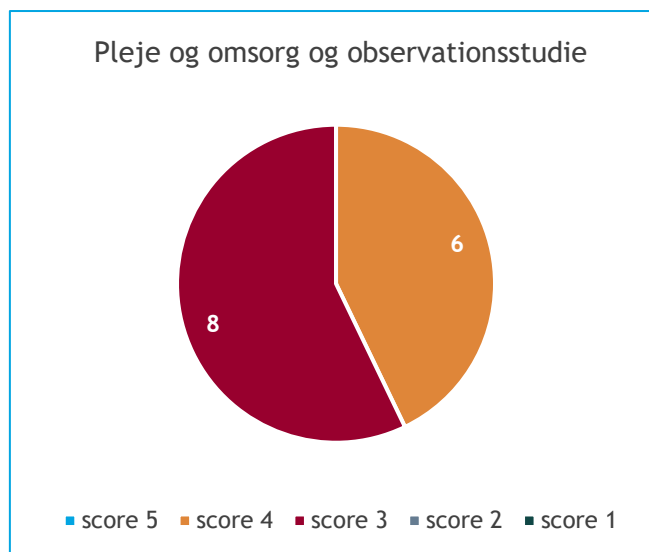
Otte ældrecentre opnår scoren 3:

Fælles for de otte ældrecentre, som modtager scoren 3, identificeres flere mangler i relation til opfyldelse af indikatorerne af temaet. Manglerne er varierede og spænder bredt på ældrecentrene. På flere ældrecentre konstateres der mangler vedrørende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgsydelser i besøgsplaner, ligesom der identificeres mangler på flere centre ift. at sikre fyldestgørende handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser. På flere ældrecentre savnes tillige ajourførte funktionsevne- og helbredstilstande. Hertil konstateres enkeltstående mangler på de forskellige ældrecentre, bl.a. savnes en forflytningsbeskrivelse i et tilfælde samt den røde tråd i en borgerjournal, mens dokumentationen kun er delvist beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog i et andet tilfælde, idet tilsynet bemærker et formynderisk sprogbrug.

På et ældrecenter ses der adgang til personhenførbare oplysninger i form af en tablet, som ligger frit tilgængelig med personhenførbare oplysninger vedrørende en borger, mens en medarbejder på et andet ældrecenter ikke har kendskab til auditoversigten, som skal sikre opdaterede borgerjournaler, og som ifølge medarbejderudsagn ikke følges konsekvent. Bortset fra dette oplyser medarbejderne på samtlige ældrecentre, at dokumentationen ses som et aktivt redskab, og at medarbejderne arbejder med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes.

1.2.2 Pleje og omsorg og observationsstudie

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Pleje og omsorg på de 14 ældrecentre*.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Tilsynets overordnede vurdering er, at ældrecentrene i middel grad til i høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Pleje, omsorg og observationsstudie* med en mindre overvægt af ældrecentre i middel. Gennemsnittet for temaet ligger samlet set på lidt over middel. Data og observationer fra observationsstudiet indgår ligeledes i vurderingen af dette tema, dog er observationsstudierne beskrevet særskilt i et afsnit senere i årsrapporten.

Seks ældrecentre har opnået scoren 4:

Seks ældrecentre har modtaget scoren 4, og opfylder dermed indikatorerne for temaet i høj grad. Fællesnævner for de seks ældrecentre er tilkendegivelse af stor borgertilfredshed på stederne. På flere ældrecentre bemærker borgerne bl.a., at hjælpen helt overvejende leveres af kendte medarbejdere med et godt kendskab til borgernes ønsker og behov for pleje og støtte. På alle seks ældrecentre beskriver borgerne, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne.

Mangler, som er identificerede på ældrecentrene, varierer, dog handler fund på tre ældrecentre om medarbejdernes manglende efterlevelse af retningslinjerne vedrørende korrekt håndhygiejne. På to ældrecentre ligger observationsstudiet til grund for den samlede vurdering, og omhandler i begge tilfælde organisering og den observerede faglige udførelse af praksis.

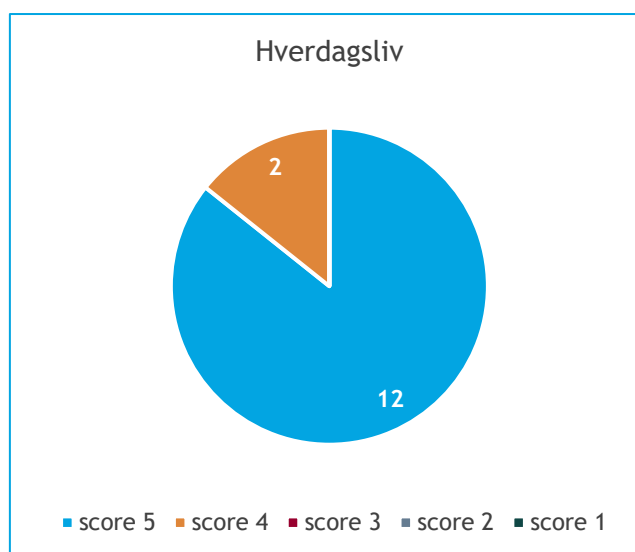
På et ældrecenter er vurderingen baseret på medarbejderudsagn vedrørende anvendelse af afløser og tosprogede medarbejdere, der ikke konsekvent forstår borgerens behov, hvilket kan influere på kvaliteten af kerneydelsen, som enkelte borgere også har udtrykt til faste og kendte medarbejdere. På flere ældrecentre indgår der desuden mangler, som er identificerede i forbindelse med dokumentationsgennemgangen. Generelt arbejder ældrecentrene med faglige metoder, som skal understøtte kontinuiteten i opgaveløsningen, fx afvikles der koordinerende morgenmøder, borgerkonferencer og triagemøder, ligesom sekvenspleje og inddragelse af Tom Kitwoods "Blomst" nævnes af medarbejderne på flere ældrecentre. Hertil kommer inddragelse af relevante samarbejdspartnere, afhængig af borgernes problematikker, ligesom flere ældrecentre har en fast tilknyttet huslæge, der understøtter en helhedsorienterede indsats hos borgerne med fastlagte besøg.

Otte ældrecentre har opnået scoren 3:

Otte ældrecentre har modtaget scoren 3, og opfylder indikatorerne i middel grad. Tilsynet har ved vurderingen i middel grad afdækket flere mangler, som influerer på den daglige levering af kerneopgaven og dermed kvaliteten og kontinuiteten i indsatserne. For fire ældrecentre gælder det om fund, som bl.a. omhandler manglende opfølgning på faglige indsatser, ligesom manglende fast afholdelse af triagemøder er konstateret på fire ældrecentre. Borgerne tilkendegiver, fraset enkelte udsagn, stor tilfredshed med hjælpen og støtten til deres pleje. På to ældrecentre har enkeltstående borgerudsagn haft betydning for den samlede vurdering, og i et tilfælde drejer det sig om et borgerudsagn vedrørende en borgers manglende viden om, hvem der er borgerens kontaktperson, trods flere forespørgsler, hvilket skaber utryghed og spekulationer hos borgeren. Det andet borgerudsagn er rettet mod borgerens oplevelse af ikke at blive hørt og forstået af flere medarbejdere, grundet borgerens talehandicap. På flere ældrecentre har medarbejderudsagn ligeledes haft indvirkning på vurderingen, bl.a. udsagn om, at medarbejdere har været nødsaget til at udskyde eller aflyse borgernes bad, grundet manglende personale, eller medarbejdernes tilkendegivelse af, at eksterne vikarer ikke altid er klædt på til opgaverne i samme omfang som husets egne afløsere. På samme ældrecenter giver medarbejderne udtryk for manglende medarbejderressourcer på en afdeling, hvilket medvirker til udfordringer ift. at imødekomme samtlige borgeres behov, fx ved at morgenplejen ofte ikke er færdig før ved frokosttid. På fire ældrecentre identificeres desuden mangler i observationsstudiet, herunder manglende overholdelse af håndhygiejniske principper, korrekt medicin håndtering og den faglige udførelse af konkrete opgaver/praksis. Enkeltstående mangler er desuden afdækkede, herunder et eksempel på tilsynets overhøring af, at medarbejderne drøfter personfølsomme oplysninger om en borgers pleje i andre borgeres påhør, og i form af observation af en bevægelsessensor hos en borger, som ikke har en demenslidelse, hvor borgeren ikke erindrer at have givet samtykke hertil. Som beskrevet i foregående afsnit er konstaterede mangler ved dokumentationsgennemgangen på enkelte ældrecentre ligeledes tillagt betydning for scoren i pågældende tema.

1.2.3 Hverdagsliv

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Tilsynets vurdering er, at ældrecentrene overvejende lever op til indikatorerne for temaet i høj til i meget høj grad, og temaet *Hverdagsliv* opnår årets anden højeste gennemsnitlige samlede score i relation til de forskellige temaer. Generelt er ledelser og medarbejdere på ældrecentrene opmærksomme på at understøtte borgernes individuelle behov og ønsker til hverdagslivet, herunder at sikre borgerne medindflydelse og selvbestemmelse ift. til deres pleje og omsorg og i forbindelse med ønsker til døgnrytme.

12 ældrecentre opnår scoren 5:

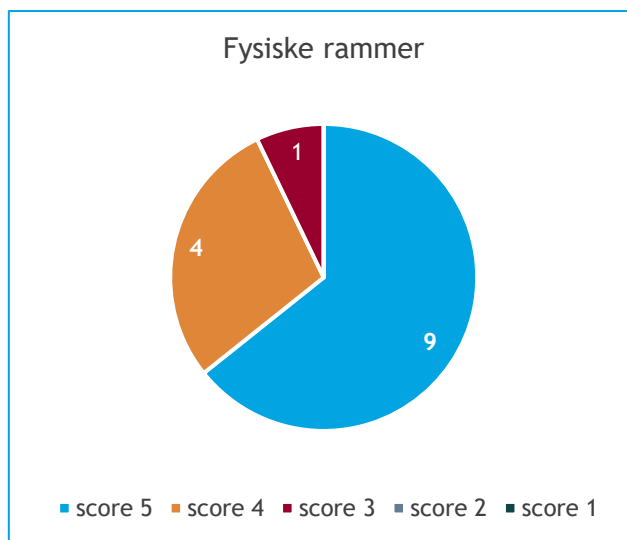
Hele 12 ældrecentre modtager scoren 5, og efterlever alle indikatorerne for temaet. Borgerne på disse 12 ældrecentre udtrykker glæde og tilfredshed med hverdagslivet, som leves individuelt og med afsæt i egne ønsker og interesser. Derudover oplever borgerne tilpasse og varierede udbud af aktiviteter på stedet, ligesom borgerne tilkendegiver tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som, ifølge borgerne, indtages i fællesskabet eller egen bolig, alt efter borgernes ønske og dagsform. På ældrecentrene kan ledelsen og medarbejderne redegøre for deres overvejelser og indsatser, som sikrer, at borgerne tilbydes en indholdsrig og meningsfuld hverdag. På flere ældrecentre er der fx ansat en aktivitetsmedarbejder, som arrangerer fællesaktiviteter for borgerne, fx gudstjeneste, bankospil samt besøg af vuggestue-, børnehave- eller skolebørn. Næsten samtlige ældrecentre profiterer ligeledes af frivillige, der tilbyder borgerne aktiviteter, herunder tilbud om cykel- og busture. Hertil kommer, at flere ældrecentre har ansat unge mennesker 15 - 17-årige, som i eftermiddags- og aften timerne bidrager og tilbyder borgerne aktiviteter, såsom gåture og spil samt hygge og samvær. Medarbejderne kan på relevant og kompetent vis redegøre for, hvordan de også understøtter borgerne individuelt i hverdagen, og har særligt øje for borgere, der ikke rummer for meget stimuli eller ønsker fællesskabet, hvor medarbejderne i stedet tilbyder borgerne en-til-en tid eller andet nærvær i dagligdagen. På ældrecentrene reflekterer medarbejderne tillige fagligt over betydningen af "Det gode måltid" for borgerne og deres livskvalitet, og de kan bl.a. oplyse om velovervejede bordplaner samt kendskab til og understøttelse af borgernes differentierede behov under måltiderne. Dette i form af hjælp til fødeindtag, behov for skærmning eller støtte til socialt indbyrdes samspil og dialoger borgerne imellem. Generelt redegør medarbejderne fagligt og kompetent for deres opgaver og roller samt ansvarsfordelingen under måltider, ligesom medarbejderne sidder med under måltidet og medvirker til en hjemlig stemning. Yderligere redegør medarbejderne for relevante observationer af måltidssituationerne, fx borgernes afvigelser af appetit, spisemønstre eller funktionsniveau.

To ældrecentre opnår scoren 4:

To ældrecentre opnår scoren 4, og opfylder dermed temaet i høj grad. Borgerudsagn ligger i begge tilfælde til grund for scoren og den samlede vurdering af temaet, og fælles er borgernes efterspørgsel af flere aktiviteter på de pågældende ældrecentre. De to ældrecentre har mange lighedspunkter med beskrivelserne i ovenstående afsnit, herunder medarbejdernes faglige overvejelser relateret til principperne for "Det gode måltid", samt opmærksomhed på borgere, der i højere grad profiterer af nærvær og en-til-en tid i stedet for større fællesarrangementer. Det ene ældrecenter er desuden velintegreret i lokalsamfundet, hvor beliggenheden midt i byen fremhæves som en fordel ift. borgernes muligheder for deltagelse i arrangementer, fx i kirken og den nærliggende hal. Hertil kommer, at ældrecentrets aktivitetsmedarbejder, i samarbejde med en stor aktiv gruppe frivillige, tilbyder borgerne varierede aktiviteter, fx busture, foredrag, kort- og brætspil eller hygge over en kop kaffe. På det andet ældrecenter oplyses det, at frivillige har pauseret tilbud om cykelture i vinterhalvåret, ligesom medarbejderne anerkender borgerudsagn om ønsket om flere aktivitetstilbud. Medarbejderne reflekterer bl.a. over, at aktuelle aktivitetsniveau og tilbud af aktiviteter til borgerne er reducerede i forhold til tidligere, hvilket tilskrives medarbejdernes travlhed og ældrecentrets manglende struktur ift. faste planlagte aktiviteter.

1.2.4 Fysiske rammer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Fysiske rammer* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ældrecentrene i overvejende grad lever op til indikatorerne for temaet i meget høj grad. Hos lidt over en tredjedel af ældrecentrene identificeres der mangler, hvor størstedelen er udledt af leder- og medarbejderudsagn. Fælles er, at borgerne på ældrecentrene tilkendegiver tilfredshed med deres boliger og ældrecentrets omgivelser, hvor en del borgere positivt bemærker deres terrasse, tilknyttet boligen, som flere borgere benytter, når vejret tillader det. Generelt observerer tilsynsførende på ældrecentrene, at der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Ni ældrecentre opnår scoren 5:

Ni ældrecentre modtager højeste score på 5, og opfylder indikatorerne for temaet i meget høj grad. Ledelsen og medarbejdere redegør for ældrecentrenes forskellige indretninger og fysiske rammer, herunder for deres individuelle faglige overvejelser i forhold til, hvordan det enkelte ældrecenters fysiske rammer imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til borgere med demens samt behov for miljøskift og aktiviteter. Tilsynet bemærker generelt en god stemning og atmosfære på fællesarealerne.

Fire ældrecentre opnår scoren 4:

På de fire ældrecentre, som opnår scoren 4, er enkelte og forskellige mangler identificerede. På et ældrecenter handler det om, at medarbejderne oplever plads- og arbejdsmiljømæssige udfordringer, særligt på borgernes badeværelser, og ved behov for at anvende hjælpemidler. Lidt det samme tilkendegives på et andet ældrecenter, hvilket påvirker den samlede vurdering. På dette ældrecenter bemærker leder udfordringer med de fysiske rammer, konkret i relation til centrets særligt skærmede afsnit, som er for borgere med svær grad af demens. Ifølge leder opleves de fysiske rammer ikke altid optimale, ligesom medarbejderne på samme center oplever et påvirket fysisk arbejdsmiljø i boliger med bariatriske borgere med mange hjælpemidler, hvor arbejdsmiljørepræsentanten er blevet inddraget. Omvendt beskrives øvrige fællesarealer som givende og positive rammer for borgerne. På et tredje ældrecenter oplyser ledelsen om igangværende dialoger med boligselskabet, som ejer bygningen, vedrørende forbedringstiltag på fællesarealerne i tre skærmede afsnit. De store rum i de tre skærmede afsnit opleves med begrænsede muligheder for afskærmning, og dette påvirker borgerne i hverdagen, bl.a. i form af for mange stimuli og visuelle indtryk.

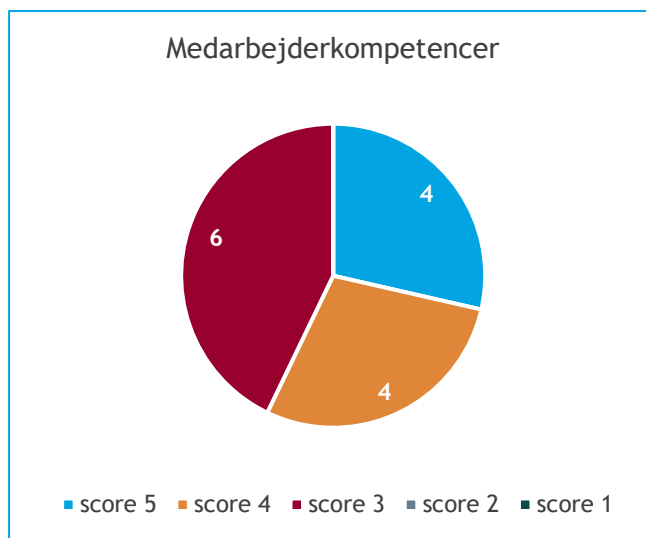
På et fjerde ældrecenter er scoren påvirket af leders og medarbejdernes udsagn om, at ældrecentrets beliggenhed ud til en befærdet vej kan udfordre visse målgrupper, hvorfor leder har vedvarende dialoger med Boligvisitationen med henblik på at skabe og sikre en fælles forståelse for problemstillingen.

Et ældrecenter opnår scoren 3:

Et ældrecenter har modtaget scoren 3, og opfylder dermed indikatorerne i middel grad. I vurderingen vægtes det, at tilsynet afdækker en væsentlig mangel ift. manglende efterlevelse af Serviceloven vedrørende indhentning af forhåndsgodkendelse forud for låsning af døren mellem den skærmede afdeling og gangarealet. Derudover savnes der anvisning på, hvordan borgerne og besøgende kan komme ud ad den låste dør på afdelingen. Manglen drøftes på dagen med leder og medarbejdere, hvorefter leder indsender ansøgning på forhåndsgodkendelse på tilsynsdagen, ligesom tilsynet kontaktes af leder dagen efter tilsynet, og oplyser om, at døren er blevet låst op.

1.2.5 Medarbejderkompetencer

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Medarbejderkompetencer* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Tilsynet vurderer samlet set, at ledelsen på ældrecentrene generelt har fokus på at understøtte medarbejdernes individuelle og samlede kompetenceniveau. Ved årets tilsyn ses samtidig en større variation i vurderingerne, hvor nær ved halvdelen opfylder indikatorerne for temaet *Medarbejderkompetencer* i middel grad, mens lidt over halvdelen lever op til indikatorerne i høj grad og i meget høj grad. Gennemgående for flere ældrecentre er ledernes oplevelse af, at rekruttering af kvalificerede medarbejdere i år er mere positivt, sammenlignet med tidligere år.

Fire ældrecentre opnår scoren 5:

Hos de fire ældrecentre, som opnår scoren 5, gælder det, at ældrecentrene efterlever indikatorerne for temaet i meget høj grad. Fælles for de fire ældrecentre er redegørelsen for en medarbejdergruppe, som er kendetegnet ved stabilitet, ligesom flere medarbejdere har en høj anciennitet. Derudover har ældrecentrene ingen vakante stillinger, mens sygefraværet overvejende beskrives som i den lave ende. Medarbejdergruppen er sammensat af tværfaglige kompetencer, herunder sygeplejersker og SOSU-personale, ligesom to ældrecentre har ansat pædagoger, mens et ældrecenter har ansat en enkelt fysioterapeut, der også indgår i plejen. På de pågældende ældrecentre vurderer ledelse og medarbejdere desuden, at der er de fornødne faglige ressourcer til stede ift. målgrupperne og opgaverne. De enkelte ledere kan tillige redegøre for, hvordan de arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring blandt medarbejderne, fx via mono- og tværfaglige møder, herunder triagemøder og borgerkonferencer, ligesom løbende indbyrdes undervisning er et omdrejningspunkt.

Medarbejderne på ældrecentrene oplever sig godt rustede til opgaverne, og de redegør for løbende muligheder for oplæring i opgaver samt afholdelse af fagmøder, der bidrager til deres kompetenceudvikling. Derudover oplyser medarbejderne om løbende faglig sparring i hverdagen, hvor VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved tvivl om procedurer, ligesom inddragelse af relevante samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator eller Sundhedsteam, benyttes ved behov for faglig sparring og vejledning i komplekse borgerforløb. På to af ældrecentrene varetager huslægen desuden undervisningsseancer til medarbejdergruppen.

Fire ældrecentre opnår scoren 4:

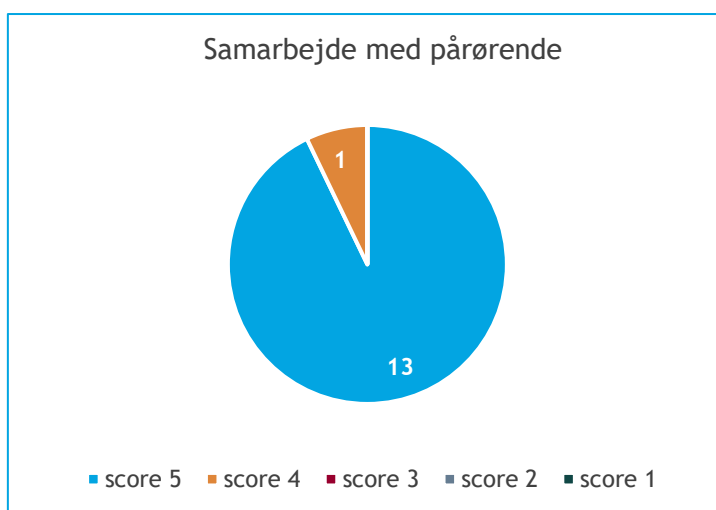
På de fire ældrecentre, som opnår scoren 4, er indikatorerne for temaet opfyldt i høj grad, og enkelte mangler er identificerede. Disse ældrecentre har flere sammenlignelige punkter med ældrecentrene, beskrevet i ovenstående afsnit, fx arbejder ledelsen systematisk med kvalitetsarbejdet via opfølgning, viden- deling og læring ved løbende faglig sparring og indbyrdes undervisning samt afholdelse af triagemøder. På et ældrecenter er vurderingen relateret til medarbejderudsagn om, at medarbejdernes anvendelse af VAR- portalen stadig udgør et udviklingsområde, bl.a. ved behov for genopfriskning af procedure eller arbejds- gange. Et medarbejderudsagn ligger også til grund for den samlede vurdering på et andet ældrecenter, idet medarbejderne tilkendegiver, at de til tider mangler viden om psykiatriske problemstillinger, som kan un- derstøtte medarbejdernes faglige tilgange til borgere med psykiatriske udfordringer. På det tredje ældre- center omhandler scoren manglende og konsekvent afvikling af borgerkonferencer, ligesom medarbejderne med en vis tøven kan oplyse om kendskabet til reglerne for magtanvendelse, men de nævner samtidigt, at anvendelse af magt sjældent forekommer, og at det tilskrives medarbejdernes brug af neuropædagogiske tilgange. På det fjerde ældrecenter er vurderingen udløst af stedets aktuelle social- og sundhedsassistent- vakancer samt flere langtidssygemeldinger, som dækkes af ufaglærte medarbejdere, hvor erfarne ufaglærte afløsere i aftentimerne er ansvarlige for opgaveløsning på en afdeling, dog med assistance fra en faglært kollega fra en anden afdeling. Generelt redegør medarbejderne og ledelsen på de fire ældrecentre for, hvordan nyansatte og stedets afløserkorps gennemgår en grundig introduktion forud for selvstændig udfø- relse af opgaverne hos borgerne.

Seks ældrecentre opnår scoren 3:

For de seks ældrecentre, som modtager scoren 3, og dermed opfylder indikatorerne for temaet i middel grad, er der konstateret flere og varierede mangler. På fire ældrecentre er der identificeret mangler i relation til hhv. medarbejdernes trivsel, kommunikation eller samarbejde, fx en leders tilkendegivelse af samarbejdsudfordringer eller medarbejderudsagn om oplevelsen af at bruge meget tid på at understøtte kollegaer og afløsere. Tilsynsførendes oplevelse af medarbejdernes mangler i deres verbale og nonverbale kommunikation på dagen lægges også til grund i den samlede vurdering i et tilfælde. I to tilfælde bemærker tilsynet desuden medarbejderbrud på tavshedspligten, da personfølsomme oplysninger om borgerne drøftes i andres borgeres påhør. Mangel på tilstrækkelige faglige kompetencer i relation til opgaverne har betydning for den samlede vurdering på tre ældrecentre, mens et andet ældrecenters igangværende reorganiserings- handleplan vedrørende opkvalificering af faglighed og strukturer fortsat influerer på temaets samlede vur- dering. På to ældrecentre ligger medarbejdernes manglende anvendelse af VAR-portalen ligeledes til grund for den samlede vurdering, ligesom medarbejdernes begrænsede viden vedrørende reglerne om magtanven- delse også influerer på to øvrige ældrecentre. Af øvrige udviklingspotentialer er et enkeltstående fund re- lateret til et medarbejderudsagn, om ønske om mulighed for undervisning i dokumentationspraksis.

1.2.6 Samarbejde med pårørende

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Samarbejde med pårørende* på de 14 ældrecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

Generelt vurderer tilsynet, at ældrecentrene i meget høj grad eller i høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Samarbejde med pårørende*. Temaet har, sammenlignet med de øvrige temaer i årets tilsyn, opnået den højeste gennemsnitlige score i 2024. Ældrecentrene har som led i organiseringen af samarbejdet med pårørende etableret bruger-pårørenderåd samtlige steder, fraset et ældrecenter, og ledelsen afvikler bruger- pårørenderådsmøder med faste intervaller.

13 ældrecentre opnår scoren 5:

På de 13 ældrecentre, som opnår scoren 5, og som lever op til indikatorerne i meget høj grad, gør det sig gældende, at både ledelse og medarbejdere oplyser om et velorganiseret og velfungerende samarbejde med pårørende. Hovedsageligt redegør ledelse og medarbejdere for, at pårørende imødekommes individuelt, både i relation til kontakt og til ønske om afvikling af møder. Samtidigt inviteres pårørende ind i hverdagen på forskellig vis på ældrecentrene, bl.a. via invitationer til årtidsrelaterede begivenheder eller sociale arrangementer, som også kan omhandle særskilte pårørendeaftener med vidensdeling, fx vedrørende demens. Flere ledere sender ligeledes nyhedsmails til både borgere og pårørende. Derudover kan ledelsen og medarbejdere redegøre for de enkelte ældrecentres praksis i forhold til, hvordan samarbejdet med pårørende etableres. Dette sker oftest allerede ved indflytningssamtalen, hvor pårørendes ønsker og aftaler drøftes med borgerens samtykke, og hvor medarbejdere generelt oplyser, at aftaler dokumenteres i Cura. En fælles tendens er desuden, at pårørendes viden om borgernes vaner og levede liv italesættes som en ressource i relation til medarbejdernes levering af kerneopgaven.

På enkelte ældrecentre har borgerne ligeledes ytret deres oplevelse af samarbejdet med deres pårørende, og de har positivt tilkendegivet tryghed med måden, hvorpå deres pårørende inddrages efter borgernes ønsker, samt hvordan pårørende imødekommes positivt af ledelse og medarbejdere ved besøg.

Pårørende, som var til stede i forbindelse med BDO's tilsyn, er ligeledes blevet interviewet på enkelte ældrecentre, og de redegør for et velfungerende samarbejde med både medarbejdere og ledelse, og oplever sig generelt velinformerede.

Et ældrecenter opnår scoren 4:

Et ældrecenter modtager scoren 4, og har mange sammenlignelige punkter som beskrevet i ovenstående afsnit, fx at pårørendesamarbejdet ofte påbegyndes ved indflytningssamtalen, og at pårørende informeres efter aftaler, og ses som en givende ressource i hverdagen. Derudover deler ældrecentret løbende nyheder på en info-tavle med billeder af oplevelser på stedet, ligesom begivenheder fra stedet deles på Facebook med borgernes samtykke.

Årsagen til vurderingen beror på leders udsagn i forhold til, at ældrecentret aktuelt ikke har et bruger-pårørenderåd, trods flere bestræbelser på at motivere borgere og deres pårørende. På tilsynet er leder dog fortrøstningsfuld, og vil fortsætte indsatsen mht. at kunne etablere et bruger -påørørenderåd senere på året. Leder oplyser samtidigt om inddragelse af to engagerede pårørende, der, sammen med leder, har deltaget på et stormøde for rådene i kommunen.

1.3 OBSERVATIONSSTUDIER

Tilsynet har som en del af dataindsamlingen og tilsynet gennemført et observationsstudie på alle 14 ældrecentre. Tilrettelæggelsen af observationsstudierne er sket sammen med ledelsen eller medarbejderne på dagen og med borger/borgernes samtykke.

Observationsstudierne er udført med afsæt i en struktureret observationsguide, som er fastlagt med konkrete underafsnit:

Kommunikation, Selvbestemmelse og medindflydelse, Rehabilitering, Organisering af arbejdet samt Faglig udførelse.

Ved tilsynene i 2024 har BDO udført observationsstudier i relation til pleje- og forflytningssituationer og måltidssituationer på fællesarealer, herunder flere i ældrecentrenes skærmede afsnit.

Helt overvejende observerer tilsynet, at medarbejderne har stor opmærksomhed på at understøtte borgernes selvbestemmelse i de forskellige observationsstudier, eksempelvis i forflytningssituationer, hvor medarbejderne inddrager, og er opmærksomme på at spørge ind til borgerne, hvordan borgerne ligger eller sidder efter en forflytning, ligesom medarbejderne aftaler tidspunkt med borgerne, hvornår borgeren ønsker at komme op, hvis borgeren er forflyttet og lagt til middagshvil.

Det rehabiliterende sigte ses generelt i observationsstudierne, bl.a. i form af, at medarbejderne understøtter borgernes differentierende funktionsniveau og dagsform, fx i måltidssituationer, hvor borgerne indtager maden, hvis de formår dette, eller de understøttes via medarbejdernes verbale eller fysiske guidning.

I observationsstudierne er kommunikationen individuel og situationsbestemt samt afhængig af det konkrete observationsstudie. Tilsynet har både observeret kommunikation i pleje- og forflytningssituationer samt kommunikation mellem flere borgere og medarbejdere på tværs af hinanden ved måltidssituationer. Tilsynet har, fraset enkelte tilfælde, observeret, at medarbejdernes kommunikation er kendetegnet ved nærvær samt en anerkendende og imødekommende tilgang, suppleret med en individuel jargon og humor, hvis den indbyrdes relation og situationen har kaldt på dette. Derudover har tilsynet bemærket afstemt kommunikation til borgere med behov for begrænsede stimuli i plejesituationer, hvor medarbejdernes handlinger er italesat forinden udførelse.

Organisering af arbejdet har i observationsstudierne for størstedelen af ældrecentrene været veltilrettelagt med en tydelig rolle- og ansvarsfordeling mellem medarbejderne. Eksempelvis finder medarbejderne oftest alle remedier frem forinden pleje- og forflytningssituationer, så remedierne er inden for medarbejdernes rækkevidde. Dog er der i et tilfælde observeret afbrydelser i hjælpen, idet medarbejderne flere gange hentede remedier på badeværelset eller blev afbrudt af telefonens ringen. Medarbejdernes hjælp og støtte foregår langt overvejende i et roligt tempo og med en guidende adfærd, alt efter situation. Dog observerer tilsynet flere måltider med unødvendig uro og støj ved fx, at medarbejderne kortvarigt sætter sig ved bordet for at rejse sig hurtigt igen, eller i forbindelse med medarbejderservering på skift til borgerne under måltidet, hvilket påvirker den samlede oplevelse af måltidssituationen.

I relation til den faglige udførelse i observationsstudierne ser tilsynet det største udviklingspotentiale og overvejende i forbindelse med at sikre, at medarbejderne efterlever principperne for korrekt håndhygiejne. I hele seks observationsstudier identificerer tilsynet, at medarbejderne ikke overholder de håndhygiejniske principper. Afslutningsvist bemærker tilsynet, at de observerede indsatser generelt stemmer overens med beskrivelserne i borgerjournalerne, fraset i et tilfælde, hvor der savnes en forflytningsbeskrivelse.

1.3.1 Årets tema: Understøttelse af borgernes egen mestring

Ved tilsynene i 2024 er årets tema *Understøttelse af borgernes egen mestring* afdækket uden vurdering. Formålet har været at afdække, hvordan ledelser og medarbejdere har fokus på, og arbejder med at understøtte borgernes egen mestring - både fysisk, psykisk og socialt. Afdækningen af ledelsers og medarbejders understøttelse omhandler både deres handlinger og faglige overvejelser over, hvordan borgere med forbedringspotentiale støttes, såvel som borgere med aftagende ressourcer. I år har afdækning af årsteamet ikke givet anledning til anbefalinger.

Generelt viser afdækningen af årsteamet en praksis og struktur på ældrecentre, hvor borgerkendskabet, herunder viden om borgernes interesser, sygdomme og livshistorie samt indflytningssamtalen, medvirker til relevant indsigt i, hvordan borgerne individuelt understøttes i egen mestring - fysisk, psykisk og socialt. Genkendelighed og etablering af tryghed for borgerne nævnes i flere tilfælde af medarbejderne som givende og nødvendige, når motivation og understøttelse af borgernes egen mestring sker, særligt hos borgere med kognitive svækkelser.

Yderligere redegør medarbejderne for, hvordan løbende dialoger med borgerne og observationer i den daglige ADL eller i hverdagen, fx i samspillet med bofæller, kan bidrage med afklaring af, hvordan borgernes mestring optimalt støttes - med blik for borgernes selvbestemmelse.

Medarbejdernes faglige indbyrdes drøftelser samt borgergennemgang på borgerkonferencer og triage-møder er desuden systematiske metoder, som sikrer medarbejdernes kontinuerlige fokus på understøttelse af borgernes egen mestring. Ledelse og medarbejdere redegør generelt for, hvordan borgerne anvender egne ressourcer i videst muligt omfang, fx i pleje- og forflytningssituationer, ligesom medarbejdernes understøttelse i hverdagen forgår ved at motivere eller støtte op om, at borgerne har eller udfører mindre praktiske hverdagsopgaver, eller deltager i aktiviteter og samvær med medarbejdere eller bofæller.

Tværfaglige samarbejdspartnere, herunder lægen og terapeuter, bliver, ifølge medarbejderne, inddraget, hvis medarbejdere opsporer forbedringspotentiale i relation til borgernes mestring mhp. at iværksætte relevante indsatser, fx træning, ligesom medarbejderne arbejder kompensere ved reducere af en borgers funktionstab i takt med, at borgerens funktioner fysisk, psykisk eller socialt aftager.

1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet anledning til i alt 90 anbefalinger i forbindelse med årets tilsyn på ældrecentre. Til sammenligning gav tilsynet i 2023 anledning til i alt 81 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på temaniveau.

	Doku- menta- tion	Pleje, omsorg og observati- onsstudie	Hverdags- liv	Fysiske ram- mer	Medarbej- derkompe- tencer	Samarbejde med pårø- rende	Årets tema	I alt
Bålhøj	1	1	1					3
Fynsgade	2	1						3
Havgården	4	3						7
Havglimt	4	1			1			6
Lundgården	6	3		1	2			12
Lynggården	2	3	1		2			8
Mariebo	4	2			1			7
Skovgaarden	3	2			2			7
Smedegården	1	4			2			7
Svanelundsbak- ken	2	1		1	2			6
Vellingshøj	2	1			2			5
Vendelboældre- centret	3	2			3			8
Vesterlund	3	1		1				5
Vikingebakke	2	2			1	1		6
I alt	39	27	2	3	18	1	0	90

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. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet og mulighed for personlig udvikling, deltagelse i relevante sociale aktiviteter, og muligheder for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. 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

ved tilsynene i Hjørring 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
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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 plejeældrecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringsældrecentre. 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.