



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vikingebanke

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
Juni 2022

## Forord

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

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

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



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



Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Vikingebanke, Vikingbanke 12, 9850 Hirtshals
Leder: Anne-Louise Lind Hjermitslev
Antal boliger: 30, hvoraf er 6 samlet i en demensenhed
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. juni 2022, kl. 13.30 - 17.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med ældrecentrets leder</li> <li>• Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og borgere</li> <li>• Observationsstudie</li> <li>• Gennemgang af dokumentation</li> <li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li> <li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere</li> <li>• Interview med en pårørende</li> </ul>
Tilsynet blev afrundet sammen med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder, som er tiltrådt sin stilling for ni måneder siden, oplyser om flere igangværende forandrings- og udviklingsprocesser. Leders altoverskyggende fokus er udvikling af medarbejdernes faglighed i relation til kerneydelsen, dokumentationspraksis samt indsatser til forbedring af arbejdsmiljøet. Leder har bl.a. indledt et toårigt samarbejde med konsulenter i HR-afdelingen, som sammen med leder skal udvikle og understøtte medarbejdernes samarbejdsevner via sparring og undervisning på månedlige møder.</p> <p>Leder har ansat to sygeplejersker mere, så tre sygeplejersker nu deles om at løfte fagligheden gennem praksisnær læring, følgeskab og undervisning, fx har medarbejdernes håndhygiejne været et løbende opmærksomhedspunkt.</p> <p>Leder er opmærksom på, at de mange indsatser og forandringsprocesser udfordrer medarbejdernes eksisterende kultur, og leder bemærker også flere medarbejders modstand mod forandringer i de daglige bestræbelser på at skabe en fælles forståelse for udførelsen af kerneopgaven. Dog oplever leder en mærkbar forbedring af medarbejdernes samarbejde de seneste måneder - godt hjulpet af leders tætte tilstedeværelse og koordinering i dagligdagen.</p> <p>Medarbejdersituationen beskrives som stabil - aktuelt er der ingen vakante stillinger, dog er der ansat flere ufaglærte afløsere. I den forbindelse nævner leder en nuværende udfordring i forhold til at finde kvalificerede sommerferieafløsere, så ferieplanen går op.</p> <p>Sygefraværet er ifølge leder pt. højere end vanligt, bl.a. grundet en langtidssygemelding og medarbejdernes COVID-19 smitte tidligere på året.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser om et vedvarende arbejde med sidste års anbefalinger, men leder erkender også, at der fortsat er et længerevarende forbedringsarbejde forude, hvorfor de mange faglige initiativer er iværksat.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Vikingebanke. 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.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Ældrecenter Vikingebanke engagerede leder og medarbejdere arbejder målrettet med at reorganisere og forbedre strukturer, som medvirker til tryghed og trivsel for borgerne, og som styrker fagligheden. Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere arbejder med at sikre, at hverdagslivet foregår med afsæt i borgernes ønsker og på borgernes præmisser.

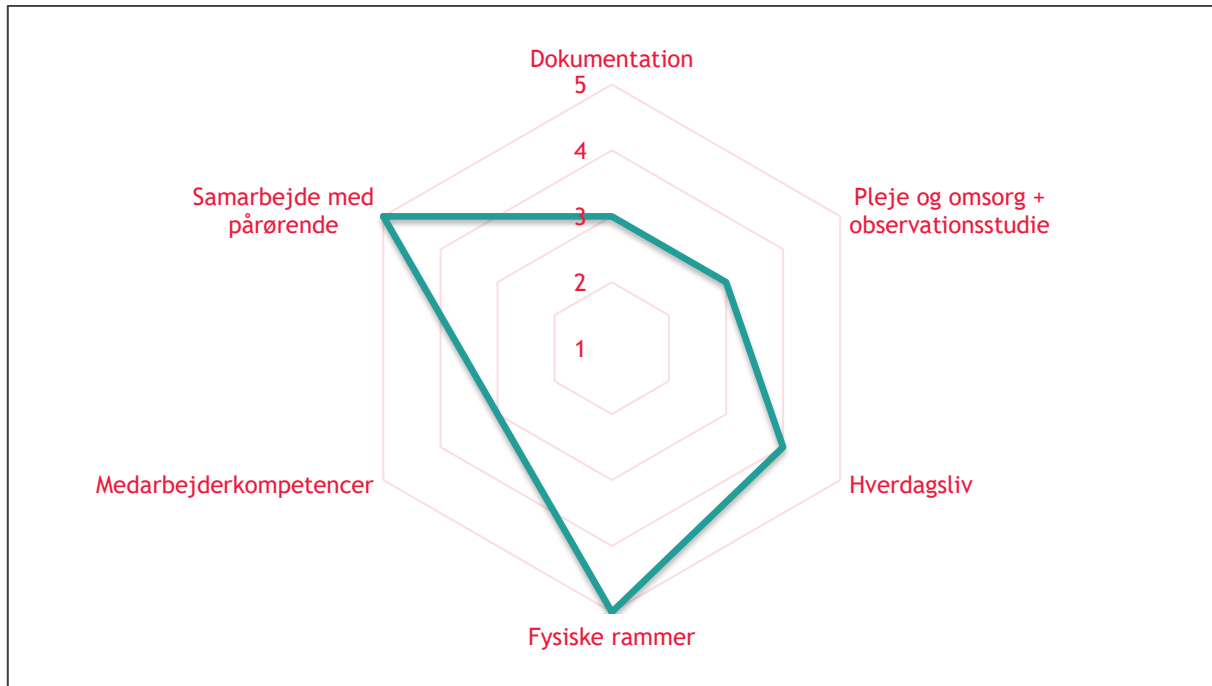
Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne har i praksis fokus på et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejdet med borgerne.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at leder bør have en skærpet opmærksomhed på at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis samt på at sikre overholdelse af hygiejniske principper. Der er givet en anbefaling relateret til medarbejdernes indbyrdes omgangstone samt omtale af borgerne. Der er desuden givet en anbefaling i forhold til at afdække borgernes aktivitetsbehov, og en anbefaling i forhold til at understøtte medarbejdernes individuelle og samlede kompetencer, som tilsynet vurderer, vil kræve en vedvarende ledelsesmæssig og målrettet indsats.

### 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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Kontaktpersoner er primært ansvarlige for opdatering af journalerne sammen med sygeplejerskerne. En medarbejder, som før sin ansættelse for syv måneder siden var ansat i Regionen har modtaget side-mandsoplæring og sparring - men finder dog fortsat systemet svært. Leder oplyser, at der er afviklet møder med de forskellige faggrupper med kommunens faglig leder, hvor bl.a. faggruppernes ansvarsområder er gennemgået, og det er en løbende proces.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i varierende grad beskrevet handlingsvejledende i besøgsplanerne med udgangspunkt i borgernes helhedssituation. Der savnes bl.a. udfoldelse af hjælpen til bad og til måltider samt forflytningsbeskrivelser i flere tilfælde, ligesom beskrivelse af medarbejderindsats i forbindelse med natbesøg savnes. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, fraset to manglende eller sparsomme beskrevne livshistorier. Funktionsevnetilstande er hos to borgere ikke opdaterede, mens helbredstilstande i alle tilfælde mangler ajourføring, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, eller jf. anført opfølgingsdato.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Pleje og omsorg</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne er tilfredse med de ydelser, de modtager. Borgerne beskriver medarbejderne som venlige, respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd. En pårørende er meget tilfreds og tryk med hjælpen til sit familiemedlem, og pårørende oplever hjælpsomme medarbejdere.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonsordning og koordinerende morgenmøder med faglig sparring. Fordeling af opgaver sker med afsæt i kompleksitet, relation og helhedspleje. Triage afholdes en gang ugentligt med sygeplejersker som tovholdere, og alle borgerne gennemgås. Opsamling sker i løbet af formiddagen, bl.a. i forhold til at sikre, at alle tre afdelinger er med i forhold til dagens opgaver. Medarbejderne inddrager ofte sygeplejersker, dels i plejen, til sparring eller ved ændringer i borgernes tilstand. Samarbejdet med plejecenterlægen er ifølge medarbejderne velfungerende, ligesom tværfaglige samarbejdspartnere, som fx kommunens musikterapeut, opleves understøttende i forhold til at sikre borgerne en helhedsorienterede indsats.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at sikre, at borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes via dialog og inddragelse af livshistorie. I demensenheden afkoder medarbejderne tillige borgernes kropssprog og reaktioner, hvorefter tilgange tilpasses borgernes dagsform.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx via ADL og ved borgernes forflytninger. Medarbejderne har desuden et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse via kost og træning.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de oplever, at der er en god omgangstone til borgerne, og at de har tillid til at drøfte brud på omgangstone indbyrdes og med leder. Leder nævner i den forbindelse flere episoder, hvor medarbejdernes indbyrdes omtale af borgeres og pårørendes adfærd ikke har afspejlet en professionel og faglig tilgang, hvorfor leder hver gang har reageret, og efterfølgende søgt at skabe refleksion hos medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer to medarbejdere, som bærer fingerringe.</p> <p>Til grund for tilsynets samlede vurdering lægges lederudsagn, observationer vedrørende mangelfuld overholdelse af håndhygiejne samt dataopsamling fra observationsstudiet.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. De oplyser at have indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres pleje, døgnrytme samt deltagelse i aktiviteter. En borger udtrykker stor glæde ved fast deltagelse i banko og gymnastik, men borgeren bemærker, at aktivitetsniveauet er gået lidt i stå efter pandemien, hvilket borgeren også bemærker i forhold til eget funktionsniveau.</p> <p>Ældrecentret har en medarbejder i fleksjob, som arrangerer fælles aktiviteter, som fx gymnastik, busture, højtlesning og spil. Derudover afvikles der gudstjeneste en gang månedligt, ligesom alle medarbejderne har øje for borgernes individuelle behov, såsom nærvær, gåture og en-til-en kontakt. De frivillige er så småt tilbage efter pandemien og understøtter fx ved udflugter ud af huset.</p> <p>Borgerne er tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser relateret til principperne for det gode måltid, og medarbejderne har i praksis fokus på en indbydende anretning</p>

	<p>af maden og en bordplan, der tilgodeser borgernes individuelle behov. I demensenheden deltager medarbejderne konsekvent i måltider, og på alle tre afdelinger hjælpes borgerne under måltidet ved behov herfor.</p> <p>Medarbejderne er desuden opmærksomme på borgernes ernæringsmæssige afvigelser, fx i relation til deres appetit og synkebesvær, og en ergoterapeut inddrages i forbindelse med mistanke om dysfagi.</p> <p>Tilsynsbesøget foregår i eftermiddagstimerne, og tilsynet bemærker flere borgere, som sidder i fællesarealet på første sal - både efter kaffen og senere ved forskellige borde. På intet tidspunkt observeres der medarbejdere sammen med borgerne, som i de øvrige afdelinger.</p>
<p>Tema 4: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er glade for deres boliger og de omkringliggende fysiske rammer. Ældrecentret er opdelt i tre afdelinger på to etager, og der er lyst indrettet med udsigt til havnen og Skagerak. Det store fælles opholdsrum med glasparti er centralt placeret, ligesom hver afdeling har et mindre opholdsrum nær køkkenet med spise- og opholdsfaciliteter. Leder og medarbejdere vurderer, at rammerne understøtter borgernes trivsel og imødekommer borgernes behov for tryghed. Ifølge medarbejderne benyttes gårdhaven med det flisebelagte stisystem flittigt, ligesom drivhuset ofte besøges.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 5: Medarbejderkompetencer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at flere medarbejdere har relevante faglige kompetencer, og at de mange faglige indsatser løbende øger medarbejdernes kompetencer. Samtidig ytrer leder ønske om at udvide personalegruppen med en ergoterapeut eller en pædagog, idet de komplekse borgerforløb kalder på tværfaglige kompetencer og tilgange. Medarbejderne deltager løbende i kommunens neuropædagogiske uddannelse, og medarbejderne arbejder med at omsætte deres tilegnede viden i praksis. Leder oplyser om et vedvarende fokus på at skabe refleksion hos medarbejderne i hverdagene til triage og ved daglige observationer og dialoger. Ifølge leder er der variation og forskellige tempi på de tre afdelinger i forhold til arbejdet med at vidensdele og udvikle faglige kompetencer.</p> <p>Medarbejderne oplever sig overordnet godt rustede til opgaverne, og de beskriver generelt gode muligheder for løbende sparring med sygeplejerskerne og indbyrdes med hinanden, fx ved triage- og morgenmøderne. Dog savner og efterspørger medarbejderne afvikling af fælles sparring ud over møderne med borgergennemgang. I den forbindelse nævner en medarbejder ligeledes, at kollegaer indimellem fortæller, at der arbejdes ud fra et neuropædagogisk perspektiv hos en konkret borger, hvorefter medarbejder ad flere omgange har spurgt, hvad det betyder - uden at modtage respons.</p> <p>Medarbejderne bemærker positivt leders indsatser for at fremme arbejdsmiljøet, og de mærker allerede en fremgang i det indbyrdes samarbejde, ligesom en medarbejder oplever en bedre stemning end ved sin tiltrædelse. Dog bemærker flere medarbejdere, at der fortsat er et stykke vej i forhold til at skabe en kultur, hvor man naturligt hjælper hinanden. Derudover beskriver medarbejderne, at fremmødet af medarbejdere i dagvagten ofte varierer, hvilket har betydning for, hvor presset dagen bliver. En elev fortæller bl.a., hvordan hun på sin fjerde arbejdsdag - og i sin introperiode - fik overdraget ansvar og opgaver for fire borgere, hvilket stadig gør sig gældende her syv dage senere - hvilket er en lidt overvældende oplevelse. Dette er efterfølgende videreformidlet til leder.</p>





<p>Tema 6: Samarbejde med pårørende</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ældrecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, og leder oplyser, at ældrecentret har et bruger-pårørenderåd, som mødes med faste intervaller. På rådsmøderne er måltider og synlighed af medarbejdere bl.a. drøftet. Leder tilsigter en proaktiv tilgang til de pårørende med henblik på at skabe tryghed, tillid og åbenhed til samtaler om stort og småt.</p> <p>Medarbejderne redegør for et overordnet velfungerende pårørendesamarbejde, hvor de pårørende ses som en ressource, og at de pårørende skal føle sig velkomne ved deres besøg. Der afvikles indflytningssamtale med borger og pårørende, hvor forventninger og aftaler med borgers samtykke afstemmes.</p> <p>Tilsynet har talt med en pårørende til en nylig indflyttet borger. Pårørende oplyser, at denne og den resterende familie har følt sig hørt og medinddragede, bl.a. ved indflytningssamtalen. Den pårørende er meget tilfreds med samarbejdet med ældrecentret, og pårørende føler sig velkommen under deres besøg.</p>
<p>Årets tema: Mad og måltider i et neuropædagogisk perspektiv</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere oplyser, at ældrecentret er i sin spæde opstart med at udvikle mad og måltider ud fra et neuropædagogisk perspektiv, og de tre afdelinger er forskellige steder i deres proces.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fx fagligt over, hvordan måltiderne i demensenheden allerede tager udgangspunkt i inddragelse af borgernes livshistorie og vaner.</p> <p>Enslydende redegør medarbejderne for, at det individuelle borgerperspektiv bør være i centrum, ligesom der lægges vægt på, at rare omgivelser og god stemning understøtter et vellykket måltid. Flere medarbejdere har ofte erfaret et øget fødeindtag hos borgerne, når de er veltilpasse under et måltid.</p>

## 2.4 OBSERVATIONSSTUDIE

<p>Data</p>	<p><b>OBSERVATION AF EN PLEJE OG FORFLYTNINGSSITUATION.</b></p> <p>Borgeren opholder sig i sin seng efter et hvil efter frokost. Borgeren har ifølge medarbejderen ingen ståfunktion, og borgeren har således behov for at blive mobiliseret ved hjælp af en loftlift fra seng til kørestol. Tillige har borgeren et plejebehov i form af skift af ble og nedre hygiejne. Borgeren er forinden adspurgt og har givet samtykke til, at tilsynsførende må observere pleje- og forflytningssituationen.</p> <p><b>KOMMUNIKATION</b></p> <p>Borgeren og medarbejderen virker til at kende hinanden godt, og borgeren er tryk ved medarbejderen.</p> <p>Medarbejderen spørger respektfuldt, om borgeren er parat til at komme op fra sit hvil, og medarbejderen fortæller løbende, hvad hun foretager sig, fx når dynen tages af borgeren og i forbindelse med skift af ble og udførelse af den nedre hygiejne.</p> <p>Borgeren har et sparsomt sprog, og den indbyrdes kommunikation foregår ligeledes nonverbalt med mimik og øjenkontakt. Medarbejderen kommunikerer direkte og imødekommende i et roligt tonefald under hele forløbet.</p>
-------------	---

	<p><b>SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE</b></p> <p>Borgeren virker til at være bekendt med, hvordan hjælpen tilrettelægges og udføres. Ud fra borgerens reaktioner vurderes det, at borgeren samtykker til opgavens udførelse, og dermed har indirekte medindflydelse på selve situationen.</p> <p><b>REHABILITERING</b></p> <p>Borgeren inddrages i det omfang, som er muligt, fx inddrages borgerens ressourcer ved forflytning, idet borgeren opfordres til selv at være behjælpelig ved vendinger i sengen.</p> <p><b>ORGANISERING AF ARBEJDET</b></p> <p>Medarbejderen har forinden plejen og forflytninger klargjort relevante remedier og hjælpemidler, som er inden for rækkevidde ved nedre toilette.</p> <p><b>FAGLIG UDFØRELSE</b></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderen anvender handsker ved skift af ble og nedre toilette. De hygiejniske retningslinjer for håndhygiejne overholdes dog ikke efter retningslinjerne. Medarbejderen påfører sig handsker ved plejens begyndelse, og hun beholder handskerne på ved nedre hygiejne - og efterfølgende i hele plejesituationen. Handskerne aftages, efter at borgeren er vasket og påklædt, dog spritter medarbejderen ikke sine hænder eller vasker dem efterfølgende. Endvidere observeres det, at medarbejderen ikke bærer engangsforklæde.</p> <p>Borgeren ligger på sejlet, og borgeren er således klar til at blive liftet efterfølgende. Forflytningen udføres kvalificeret med en enkelt afbrydelse fra en kollega, der tilbyder sin hjælp. Borgeren forflyttes i et roligt tempo over i sin kørestol og friseres afslutningsvist.</p> <p>Plejeindsatsen svarer ikke til beskrivelser i borgerens besøgsplan, herunder manglende beskrivelse af opgaverne i forbindelse med eftermiddagshjælpen, ligesom forflytningsbeskrivelse savnes.</p>
--	--

## 2.5 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at borgernes besøgsplaner konsekvent er opdaterede og foreligger med beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle tilfælde opdaterer feltet generelle oplysninger med fyldestgørende livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande i alle tilfælde ajourføres i relation til anført opfølgingsdato, eller svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler leder en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne konsekvent overholder principperne for håndhygiejne, jf. retningslinjer.

5. Tilsynet anbefaler, at der foreligger fyldestgørende forflytningsbeskrivelser hos borgerne i relevante tilfælde.
6. Tilsynet anbefaler leder en fortsat øget opmærksomhed på at sikre, at samtlige medarbejdere anvender en professionel tone indbyrdes og i omtalen af borgere og pårørende.
7. Tilsynet anbefaler leder, medarbejdere og borgere en fælles drøftelse af, om ældrecentrets aktuelle aktivitetsniveau dækker borgernes ønsker og behov - også i eftermiddagstimerne.
8. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at nyansatte og elever følger introduktionsprogrammet i deres introduktionsperiode.
9. Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har en skærpet opmærksomhed på at øge den generelle medarbejdertrivsel, herunder medarbejdernes samarbejde.
10. Tilsynet anbefaler leder at afdække og understøtte medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling, herunder at træne medarbejdernes evne til at reflektere fagligt og anvende sproglige og faglige begreber i borgerrelaterede drøftelser.

### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen</p>

## OM BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.