



Tilsynsrapport Silkeborg Kommune

Sundhed og omsorg
Privat leverandør af hjemmepleje Sundplejen

Uanmeldt tilsyn
August 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 hjemmeplejen.

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

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om fritvalgsleverandør og tilsynet

Navn og adresse: Sundplejen - privat hjemmepleje, Granhøjvej 8, 8600 Silkeborg

Leder: Tina Demiraj

Antal borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. august 2024, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Administrerende direktør
- Kvalitetssygeplejerske
- To medarbejdere
- Fire borgere
- To pårørende

Tilsynet blev afrundet med administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, som fik en telefonisk tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige anbefalinger i relation til udviklingsområder.

Tilsynsførende:

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes via videoopkald med administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, da driftsansvarlig leder afholder ferie på tilsynsdagen. Administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske redegør for organisationen, hvor Sundplejen foruden at være fritvalgsleverandør i Silkeborg Kommune også er leverandør for Vejle og Aarhus Kommuner, hvoraf afdelingen i Silkeborg i alt har syv medarbejdere fordelt på dag- og aftenruter, og at en planlægger er ansat til udarbejdelse af kørelister. På tværs af de tre afdelinger er der ansat kvalitetssygeplejerske med ansvar for den sygeplejefaglige kvalitet samt en ergoterapeut, som understøtter medarbejderne vedrørende APV og forflytninger. Leverandøren leverer ydelser til i alt 72 borgere, hvoraf 54 borgere udelukkende får ydelser i form af rengøring. 18 borgere modtager desuden ydelser i relation til personlig pleje. Dertil varetager leverandøren afgrænsede delegerede sundhedslovsydelser til aktuelt seks borgere, hvortil der samarbejdes tæt med hjemmesygeplejen i Silkeborg Kommune.

Medarbejdergruppen er, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, meget stabil og velfungerende, fraset en mindre udskiftning gældende for aftenvagterne. Ancienniteten blandt medarbejderne er høj, og fraværet er lavt, hvilket, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, tilskrives en medarbejdergruppe, som er præget af stor hjælpsomhed og intern loyalitet samt en ledelse, der er tæt på medarbejderne, og som værner om det nære samarbejde. Leverandøren anvender ikke eksterne vikarer, og ferieafvikling mv. løses internt, ligesom medarbejderne hjælper hinanden på tværs af de tre afdelinger.

Styrelsen for Patientsikkerhed gennemførte et planlagt tilsyn i november 2023, hvilket, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, ikke gav anledning til bemærkninger.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Silkeborg Kommune foretaget et tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje Sundplejen. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der yder borgerne kvalificeret og stabil hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Den borgeroplevede kvalitet er høj, og opgaverne løses fleksibelt og kompetent med øje for borgernes individuelle ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at etablering af fastlagte mødefora for medarbejderne udgør et udviklingsområde med henblik på understøttelse af medarbejdernes behov for faglig udvikling og efterspørgsel på intern faglig sparring. Tilsynet vurderer derudover, at enkelte dele af dokumentationen og opfølgning på faglige indsatser ligeledes bør have øget ledelsesmæssig opmærksomhed.

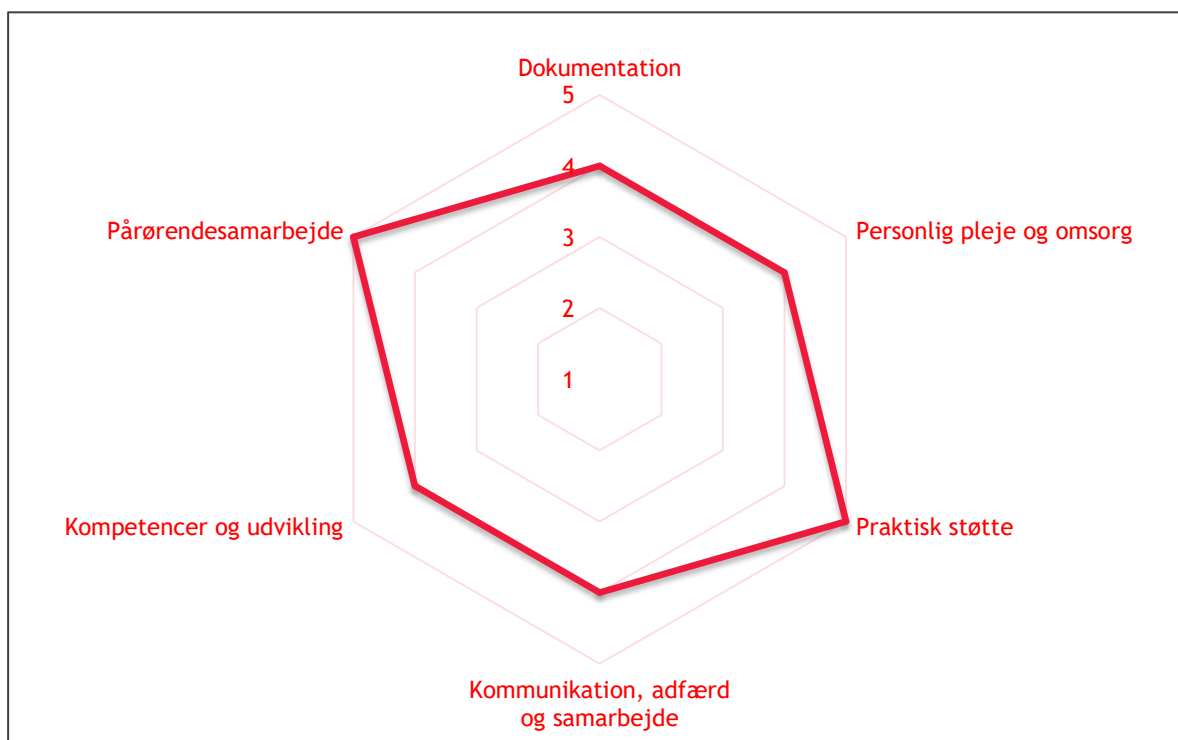
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Silkeborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger, hvoraf en anbefaling vedrørende dokumentationen er udfoldet i tre underpunkter. Det er tilsynets vurdering, at manglerne kan udbedres ved en målrettet omend mindre indsats fra ledelse og medarbejdere.

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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er for fire borgere gennemgået sammen med to af leverandørens medarbejdere via mobilapp, da det på tilsynsdagen ikke var muligt at få adgang via PC. Kvalitetssygeplejerske og medarbejdere oplyser om et vedvarende fokus på, at borgernes journaler opdateres inden for leverandørens område, hvortil aktuelle fokusområder vedrørende dokumentation sendes ud via leverandørens interne kommunikationsplatform "PlaiDay" samt skrives på leverandørens TOBS-tavle, hvor medarbejderne orienterer sig ved indmøde om morgenen.

Medarbejderne oplyser, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab i hverdagen, og at de orienterer sig dagligt om borgerne i Nexus via døgnrytmeplaner, handleanvisninger og generelle oplysninger, ligesom medarbejderne i tæt samarbejde med kvalitetssygeplejerske og planlægger løbende opdaterer borgernes journaler. Medarbejderne tilkendegiver at have relevante oplysninger omkring borgerne i relation til de visiterede ydelser.

Ifølge kvalitetssygeplejerske har Visitationen ansvar for opdatering af funktionsevnetilstande, og leverandøren har netop påbegyndt afholdelse af ugentlige nærvisitationsmøder med henblik på drøftelser om fælles borgere og derigennem opdatering af funktionsevnetilstande ved ændringer i borgernes funktionsniveau. Den kommunale sygepleje, er, ifølge kvalitetssygeplejerske, ansvarlig for den sundhedsfaglige dokumentation, herunder handleanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser samt opfølgning heraf, hvortil kvalitetssygeplejersken sikrer, at den sundhedsfaglige dokumentation er opdateret, inden en opgave modtages.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret.

Generelle oplysninger er udfyldt med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, vaner og ressourcer, fraset i et enkelt tilfælde, hvor borgerens livshistorie ikke er beskrevet. Tilsynet oplyses dog efterfølgende om, at der ved de gennemgåede borgere efterfølgende er fremsøgt livshistorier. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er handleanvisende beskrevet, gældende for hele døgnet, dog bemærker tilsynet, at handleanvisninger vedrørende praktisk støtte flere steder med fordel kan uddybes, fx vedrørende placering af hjælpemidler og den rehabiliterende indsats og borgerinvolvering.

Funktionsevnetilstande er i nogen grad vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Dog er flere sparsomt beskrevet vedrørende borgernes ressourcer og begrænsninger.

Den sundhedsfaglige dokumentation er delvist ajourført, hvortil helbredstilstande flere steder mangler opdatering, fx ses der hos én borger helbredstilstande, der ikke er opdaterede siden 2022. Handleanvisninger på SUL-indsatser foreligger, men flere indeholder "standardtekst", hvortil der savnes beskrivelser målrettet den konkrete indsats. Observationsnotater er relevant oprettede, men flere mangler evaluering, hvortil medarbejderne udtrykker usikkerhed i forhold til, hvornår og hvem der har ansvar for opfølgning på fx forværringsnotater, hvilket er drøftet med kvalitetssygeplejerske og administrerende direktør.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.3.2 Personlig pleje og omsorg

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov, og som borgerne tilkendegiver primært leveres af faste medarbejdere. Borgerne oplever fleksible medarbejdere, der inddrager borgerne i ønsker og vaner. Hertil udtrykker en borger tryghed og tilfredshed vedrørende inddragelse i den personlige pleje, hvor medarbejderne udviser stor forståelse for og hensyntagen til borgerens begrænsede fysiske formåen, som, ifølge borgeren, betyder, at opgaverne i perioder tager lang tid.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker gennem fælles daglig indmøde og kort orientering om borgerne via elektronisk informations- og TOBS-tavle, hvorefter dokumentationen og køreliste gennemgås. Borgerkontinuiteten er, ifølge medarbejderne, høj, hvilket giver et indgående borgerkendskab, som medfører, at selv små ændringer i borgernes tilstande observeres, hvortil medarbejderne med eksempler kan beskrive, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende tryksårsprofylakse og væske- og ernæringsindsatser, indgår i faglige drøftelser. Ved ændringer i borgernes habituelle tilstande triageres borgerne, og sygeplejen inddrages med henblik på faglig vurdering og eventuel igangsættelse af relevante tiltag, ligesom medarbejderne inddrager kvalitetssygeplejersken ved behov for sparring. Opfølgninger på forværringsnotater, fx vedrørende borgernes faldende funktionsniveau, kan medarbejderne ikke tydeligt redegøre for, og de udtrykker generelt usikkerhed vedrørende rolle- og ansvarsfordeling i samarbejdet herom, hvilket er videreformidlet til administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske.

Medarbejderne kan beskrive, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i plejen, hvortil borgernes dagsform og ressourcer indtænkes i den motiverende tilgang. Leverandørens ergoterapeut inddrages i borgernes rehabiliteringsforløb og vedrørende APV, hvortil ledelsen fremhæver muligheden for deltagelse i kommunale netværksmøder med øvrige terapeuter med henblik på ensrettet praksis, jf. kommunens udviklingsområder og forventninger.

Borgerne er soignerede, svarende til ønsker og livsstil, og der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgerens hjem, herunder hjælpemidler.

2.3.3 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de ydes til både rengøring og praktiske opgaver, såsom afstøvning, tøjvask, støvsugning og skift af sengetøj. Borgerne oplyser, at hjælpen ydes effektivt og grundigt og stort set altid af de samme faste medarbejdere. Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne, i det omfang, det er muligt, tager hensyn til deres ønsker og vaner, ligesom borgerne altid orienteres, såfremt medarbejderen bliver forsinkede. Hertil fremhæver en borger især de faste medarbejder for altid at tage sig tid til en kort snak efter endt rengøring.

Leverandøren arbejder målrettet på sikring af kontinuitet i indsatsen, hvorfor praktiske ydelser leveres af en fast medarbejder, der er oplært til opgaverne. Medarbejderne redegør for, at hjælpen ydes i samarbejde med borgerne, og den rehabiliterende indsats indtænkes i måden, hvorpå de praktiske ydelser leveres. Borgerne motiveres til deltagelse, fx gennem sortering af vasketøj eller afstøvning, så borgernes funktionsniveau

bibeholdes længst muligt. Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, herunder rækkefølge fra rent mod urent samt brug af handsker og engangsforklæde. Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard, svarende til borgernes livsstil og ønsker, og der er sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser.

2.3.4 Kommunikation, adfærd og samarbejde

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd, og at de altid banker på, og præsenterer sig inden adgang til hjemmet. Borgerne tilkendegiver at blive mødt med venlighed og imødekommenhed fra samtlige medarbejdere, og en borger fremhæver især medarbejdernes brug af humor, som, ifølge borgeren, bidrager til en god og let stemning. En anden borger udtrykker dog indimellem at være udfordret i kommunikationen med den faste medarbejder grundet sprogvanskeligheder, hvilket, ifølge borgeren, kan skabe mindre misforståelser. Borgerudsagn er videreformidlet til administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, der er bekendte og opmærksomme på problematikken, og som redegør for iværksatte handlinger.

Administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske beskriver stor opmærksomhed på den generelle trivsel i medarbejdergruppen, hvortil konkrete problemstillinger og/eller komplekse borgerforløb drøftes ved behov, ligesom det, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, er legalt at sige fra i udfordrende borgerforløb, hvorefter der igangsættes faglig dialog og sparring således medarbejderen føler sig rustet til fagligt og professionelt at tilgå den påkrævede opgave. Ledelsen beskriver ligeledes stort fokus på medarbejdernes kommunikation og adfærd både internt og i samspillet med borgerne, og de tilføjer, at grundet den lille medarbejdergruppe, kan flytning af medarbejdere være vanskeligt, hvorfor tidlig dialog og sparring prioriteres højt med henblik på at finde gode løsninger for både borgere og medarbejdere.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvad der lægges vægt på i tilgangen til borgerne, herunder respekt for, at de arbejder i borgernes hjem. Medarbejderne har fokus på at møde borgerne med en individuel tilgang, og de beskriver, hvordan kommunikation og adfærd tilpasses borgerens livshistorie, vaner og jargon.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en professionel og respektfuld kommunikation og adfærd i både den direkte tale og i omtalen af borgerne.

2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 4

Vurdering:

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

Administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, som for hovedparten af borgerne udgør stabile og afgrænsede opgaver. Ledelsen tilkendegiver et kontinuerligt fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, svarende til målgruppens kompleksitet og behov. Medarbejdergruppen består af både faglærte social- og sundhedshjælpere og enkelte ufaglærte medarbejdere samt en medarbejder med baggrund som pædagog. Leverandøren dækker i alt tre dagvagtsruter, hvoraf en rute udelukkende består af rengøringsydelser, samt én aftenvagtsrute.

Kompetenceudvikling tilbydes løbende igennem praksisnær vidensdeling og kursustilbud i relevante faglige emner. Hertil har udvalgte medarbejdere netop, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, deltaget i kursus vedrørende magtanvendelse, ligesom leverandøren deltager i kurser, udbudt af Silkeborg kommune, hvortil behov og relevans for deltagelse vurderes individuelt. Ledelsen anerkender meget deres muligheder for deltagelse i kommunens kurser, ligesom samarbejdet med kommunen generelt er meget velfungerende. Kvalitetssygeplejersken planlægger årlige praksisfølgedage med medarbejderne, målrettet både erfarne og nyansatte medarbejdere, efterfulgt af faglige drøftelser og konstruktiv feedback. Ifølge kvalitetssygeplejersken bidrager følgedage til indblik i medarbejdernes faglige niveau og kliniske praksis. Nye medarbejdere introduceres til borgerne og opgaverne gennem planlagte følgedage, individuelt tilrettelagt, afhængig af den enkelte erfaring og behov, ligesom det sikres, at medarbejderne er trygge ved opgaverne inden selvstændigt arbejde. Hertil følger introduktion til systemer og dokumentationen.

Delegering af sundhedslovsydelser foregår, ifølge administrerende direktør, kvalitetssygeplejerske og medarbejdere, i samarbejde med kommunens hjemmesygeplejersker på udvalgte begrænsende sundhedslovsydelser i form af blandt andet kompressionsbehandling, medicin håndtering og kateterpleje. Medarbejderne oplæres borgerspecifikt af enten kvalitetssygeplejerske eller kolleger, hvortil grundig oplæring sikres inden overdragelse. Ved tvivlsspørgsmål anvendes leverandørens "kørebog" med arbejdsgangsbeskrivelser samt faglige og praktiske oplysninger, ligesom medarbejderne har adgang til kommunens retningslinjer via Siko. Leverandøren tilkendegiver at modtage løbende besked vedrørende nye retningslinjer fra kommunen.

Medarbejderne oplever generelt gode muligheder for faglig og personlig udvikling, og de føler sig godt understøttede i relation til borgerne og opgaverne via sparring med enten planlægger eller kvalitetssygeplejersken. Dog efterspørger medarbejderne større mulighed for tid og rum til faglige drøftelser og fællesskaber med øvrige kolleger samt planlægning af tid mellem besøg. Medarbejderudsagn er videreformidlet til administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, der er bekendte med behovet, og som oplyser at være i tidlig proces vedrørende iværksættelse af initiativer, ligesom medarbejderne opfordres til at notere emner til kommende sparringsmøder.

Tilsynet observerer reflekterede medarbejdere, som fagligt kan redegøre for leverandørens arbejdsgange og anvendte metoder.

2.3.6 Pårørendesamarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at deres pårørende involveres i det omfang, borgerne ønsker det, og de beskriver et generelt godt samarbejde mellem medarbejderne og pårørende. Tilsynet har talt med to pårørende, som generelt oplever imødekommende og omsorgsfulde medarbejdere, og som tillige udtrykker tilfredshed med informationsniveauet og inddragelse i deres kæres forløb. En pårørende oplyser dog om tidligere dialog med leverandøren vedrørende en konkret medarbejderoplevelse, som, ifølge pårørende, skabte utryghed i samarbejdet. Pårørendeudsagn er videreformidlet til kvalitetssygeplejersken, som oplyser om iværksatte handlinger, hvortil kvalitetssygeplejersken oplyser om ophør af samarbejdet med den konkrete medarbejder.

Administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske beskriver vigtigheden af imødekomme og inddragelse af pårørende på en anerkendende måde, samt hvordan både ledelse og medarbejdere, i mødet med pårørende, har opmærksomhed på etablering af

et godt og tillidsfuldt samarbejde. Et højt informationsniveau vægtes, ifølge administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske, ligeledes i samarbejdet med pårørende i det omfang, borgerne ønsker det.

Medarbejderne beskriver etablering af et godt samarbejde med borgernes pårørende, hvilket særligt finder sted i de hjem, hvor pårørende ofte er til stede, eller hvor pårørende bor sammen med en borger, der modtager hjælp. Medarbejderne kommer med eksempler på samarbejde, fx vedrørende indkøb og observationer omkring borgernes væske- og ernæringsindtag, ligesom indgåede aftaler med pårørende dokumenteres i borgernes journal. Ved opstart af nye borgere afholdes opstartsmøder med henblik på gensidig forventningsafstemning, hvortil pårørende inviteres til deltagelse, såfremt borgeren ønsker det.

Klager oplyser administrerende direktør og kvalitetssygeplejerske kun sjældent at modtage, og de tilkendegiver, at alle henvendelser fra borgere og pårørende følges op med drøftelser og imødekommenhed - i det omfang, det er muligt.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere i samarbejde med Silkeborg kommunes visitation og hjemmesygepleje en målrettet indsats på dokumentationsområdet, så en opdateret dokumentation sikres inden for følgende områder:
 - At handleanvisninger på praktiske ydelser opdateres med fyldestgørende beskrivelser af borgers indsats og eventuelle særlige hensyn og opmærksomhedspunkter.
 - At ledelse og kvalitetssygeplejerske i samarbejde med Visitationen sikrer, at funktionsevnetilstande oprettes og ajourføres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og jf. kommunens retningslinjer.
 - At kvalitetssygeplejersker sikrer, at den sundhedsfaglige dokumentation, herunder helbredstilstande og handleanvisninger, opdateres af hjemmesygeplejen, jf. gældende krav på området og kommunens retningslinjer inden delegering af en sundhedsfaglig ydelse.
2. Tilsynet anbefaler, at faglige indsatser konsekvent følges op, og at evalueringer dokumenteres i borgernes journaler.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og kvalitetssygeplejerske at sikre rammer for faglig sparring vedrørende ændringer og opfølgninger i borgernes habituelle tilstande.
4. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere et fortsat fokus på at drøfte, hvordan sprogbarrierer i samspillet med borgerne kan forebygges samt håndteres, såfremt de opstår.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at etablere fastlagte interne mødefora med henblik på at imødekomme medarbejdernes behov for borgerrelaterede faglige drøftelser og sparring.

3. Vurderingsskema

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