



# Tilsynsrapport Frederikshavn Kommune

Center for Sundhed og Pleje  
Østervrå Ældrecenter

Uanmeldt kommunalt 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 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: Henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om ældrecenteret og tilsynet

Navn og adresse: Østervå Ældrecenter, Vrængmosevej 2a, 9750 Østervå

Leder: Helle Yding Kooij

Antal boliger: 32 boliger, heraf en midlertidig plads

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. august 2024, kl. 12.30 - 18.20

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre borgere
- Fem medarbejdere
- En pårørende

Tilsynsførende talte desuden med borgere og medarbejdere undervejs, og tilsynet blev afrundet sammen med leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynets foreløbige vurderinger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om et velfungerende ældrecenter, med en engageret medarbejdergruppe. Leder oplyser, at kompleksiteten i borgergruppens behov og medarbejdernes opgavemængde er øget, hvorfor leder har ændret i den daglige planlægning og opnormeret medarbejdertilstedeværelsen i plejen i dagtimerne, bl.a. via omlægning af arbejdsopgaver hos en medarbejder med administrative funktioner, som i større omfang indgår i plejen, ligesom medarbejdere fra hjemmeplejen i en periode har hjulpet med praktiske opgaver i aftentimerne for at frigive ressourcer til plejeopgaver.

Leder oplyser om en forestående organisationsændring, hvor leder fra den 1. oktober, ud over Østervå Ældrecenter, ligeledes skal varetage ledelsen på Dybvad Ældrecenter, og hvor ledelsen for hjemmeplejegruppen samtidigt overgår til leder for Dybvad Hjemmeplejegruppe. Ændringen sker med det formål at styrke faglighed og samarbejdet for medarbejderne på henholdsvis de to ældrecentre og hjemmeplejegrupperne. Ifølge leder har de kommende ændringer givet anledning til uro blandt medarbejderne, og leder oplyser, at ændringerne skal drøftes på det kommende møde i det lokale MED udvalg med henblik på tryghed ift. den nye organisering.

Medarbejdergruppen betegnes af leder som overvejende stabil. På tilsynsdagen afvikles ansættelsessamtaler til en vakant stilling, og derudover er en stilling i opslag med henblik på opnormering. Sygefraværet er, ifølge leder, lavt, og aktuelt er der ingen medarbejdere langtidssygemeldte.

Leder oplyser, at det i den nyligt afviklede sommerferieperiode ikke har været muligt at dække medarbejdernes ferieafvikling med ældrecentrets fasttilknyttede timeafløser i tilstrækkeligt omfang, hvorfor eksperter vikarer har været anvendt i et større omfang i sommerperioden. Leder gør derfor aktuelt en indsats for at rekruttere flere timeafløser, da flere timeafløser er påbegyndt uddannelse, og derfor ikke står til rådighed i samme omfang som tidligere.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. har medarbejderne på tværs af vagtlag modtaget undervisning og sparring ved Team Demens, ligesom centersygeplejerske og koordinator har udført undervisning og løbende kvalitetskontrol ift. dokumentationen.

## 1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### 1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre generelle oplysninger hos en konkret borger.
3. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og faglig koordinator en opmærksomhed på at sikre opdatering af funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og social- og sundhedsassistenter at opdatere helbredstilstande i relation til borgernes aktuelle helbredssituation.
5. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og faglig koordinator at sikre fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser.
6. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere at følge op på borger- og medarbejderudsagn vedr. oplevelsen af travlhed samt at sikre, at borgernes ressourcer integreres i plejen ud fra en rehabiliterende tilgang.
7. Tilsynet anbefaler leder at følge op på pårørendeudsagn vedrørende ønske om yderligere rengøring.
8. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse vedrørende rammer og praksis for den daglige planlægning og koordinering af opgaver, så kontinuiteten i plejen hos borgerne tilgodeses.
9. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere efterlever gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.
10. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejderudsagn vedrørende oplevelsen af begrænsede muligheder for at understøtte borgere med behov for nærvær og en-til-en tid.
11. Tilsynet anbefaler leder en øget opmærksomhed på, at samtlige medarbejdere anvender VAR-portalen i daglig praksis.
12. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse af oplevelsen af travlhed og øget opgavemængde med henblik på at understøtte en vedvarende medarbejdertrivsel.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

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

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Østervå Ældrecenter overordnet set er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse arbejder målrettet for at skabe trivsel for borgerne. Såvel ledelse som medarbejdere har fokus på borgernes indflydelse og selvbestemmelse, og på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser. Dog har temaet hverdagsliv på baggrund af medarbejderudsagn givet anledning til en anbefaling.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet og med et relevant fokus på forebyggelse og sundhedsfremme. Med afsæt i borger- og medarbejderudsagn er det dog tilsynets vurdering, at en stigende kompleksitet i målgruppen, og deraf øget opgavemængde samt et større forbrug af afløser og eksterne vikarer, har indvirkning på leveringen af kerneydelsen, herunder prioritering ift. rehabiliterende indsatser hos borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde, idet tilsynet har afdækket mangler i dokumentationen, som kan påvirke leveringen af pleje og støtte til borgerne.

I relation til årets tema *"Tværfaglig triage"* afvikles triagemøder med fast struktur og systematik og med en klar rolle- og ansvarsfordeling, og de faglige drøftelser bidrager til læring og refleksion, ligesom hverdagstriagering er under etablering i alle vagtlag.

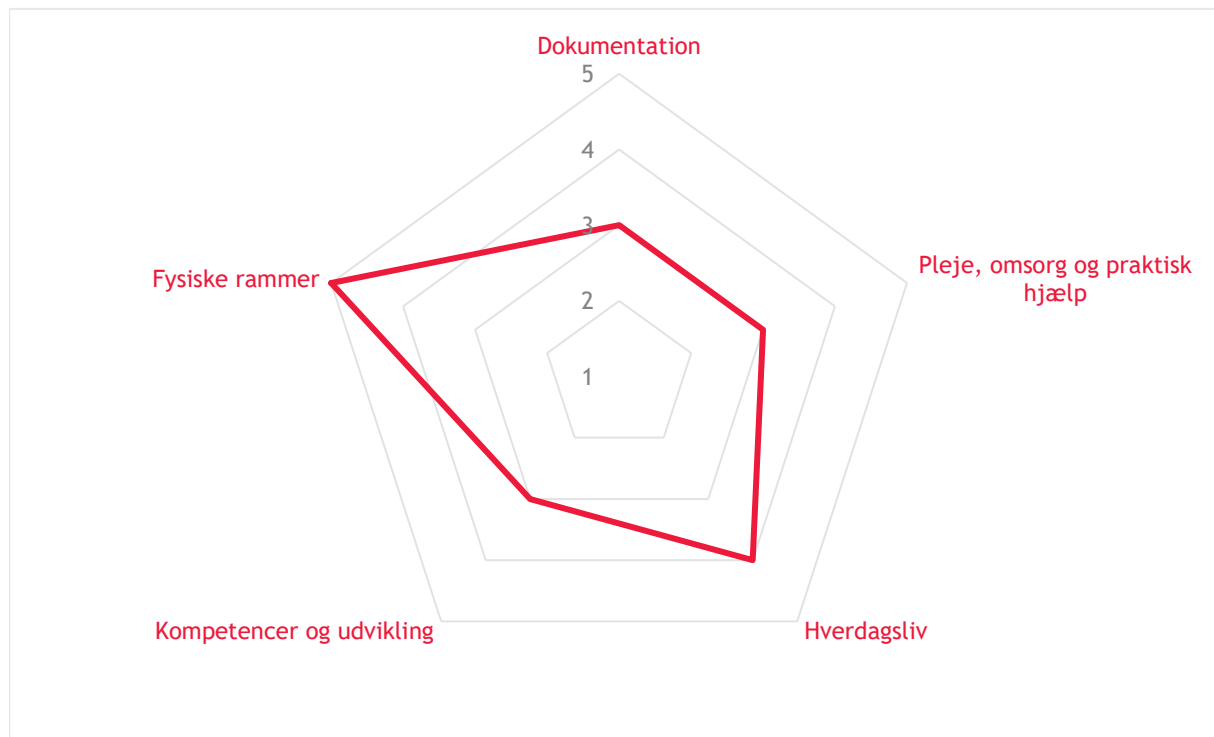
Tilsynet har givet anledning til i alt 12 anbefalinger, som retter sig mod temaerne *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk hjælp, Hverdagsliv* samt *Kompetencer og udvikling*.

Tilsynet vurderer, at det vil kræve en fokuseret og vedvarende indsats at udbedre manglerne.

### 2.2 Score

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

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



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

#### Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen med henblik på at understøtte kvaliteten i den daglige praksis, herunder en rolle- og ansvarsfordeling, hvor centersygeplejerske og faglig koordinator opdaterer tilstande og handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, og hvor alle medarbejdere er ansvarlige for opdatering af generelle oplysninger samt handlingsanvisninger vedrørende pleje og omsorg. Alle medarbejdere er ligeledes ansvarlige for at dokumentere afvigelser og opfølgninger på faglige indsatser i observationsnotater.

Centersygeplejersken og faglig koordinator tilbyder løbende sparring vedrørende dokumentationen, ligesom borgerjournaler inddrages i drøftelserne på et ugentligt møde, hvor en borgers helhedssituation drøftes.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen i Cura for tre borgere sammen med centersygeplejersken.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i handlingsanvisninger delvist beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger beskrivelse af hjælpen ved måltider, herunder henvisning til borgerens individuelle kostplan, og hos en anden borger er hjælpen til toiletbesøg ikke beskrevet. Hos en tredje borger er flere indsatser i relation til borgerens kognitive udfordringer beskrevet, men det fremgår ikke tydeligt, hvilke indsatser der er aktuelle. Generelle oplysninger er udarbejdede, jf. kommunens retningslinjer, men punkterne ressourcer og vaner er hos en borger ikke ajourført efter en væsentlig ændring i borgerens helhedssituation. Funktionsevnetilstande er hos to borgere overvejende opdaterede, mens de hos den tredje borger savner

generel ajourføring. Centersygeplejersken oplyser i den forbindelse, at det hos den pågældende borger er Visitationen, som opdaterer funktionsevnetilstande. Helbredstilstande er overvejende opdaterede, hvor en tilstand vedrørende en borgers hudproblem ikke længere er aktuel efter bedring i tilstanden, og hos en anden borger fremgår der ligeledes en afsluttet indsats vedrørende træning. Der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger for sundhedsfaglige ydelser, fraset hos en borger, hvor handlingsanvisning vedrørende af- og påtagning af kompressionsstrømper samt vægtmåling savnes. I observationsnotater er afvigelser og opfølgninger på faglige indsatser dokumenterede, herunder er planlagte målinger udført som planlagt. Borgernes aktuelle triagering er relevant ift. det beskrevne.

Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 3

#### Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at hjælpen leveres af imødekommende medarbejdere, der for de flestes vedkommende kender til opgaverne. To borgere oplever dog indimellem medarbejderne som fortravlede, hvor en anden borger tilkendegiver, at inddragelsen af borgerens egne ressourcer i den daglige pleje er mindre, når medarbejderne har travle dage. Borgerudsagnet er videreformidlet til leder.

En pårørende udtrykker tryghed ved hjælpen, som den pårørendes familiemedlem modtager i dagligdagen, ligesom den pårørende oplever medarbejderne som imødekommende og venlige. Den pårørende oplever dog, at rengøringen af familiemedlemmets bolig ikke altid er tilstrækkelig, hvilket den pårørende har nævnt for en medarbejder, men rengøringen opleves fortsat som mangelfuld.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder et fælles koordinerende morgenmøde, hvor medarbejderressourcerne fordeles på de to etager, hvorefter medarbejderne orienterer sig i dokumentationen. Medarbejderne oplyser i den forbindelse om en rotationsordning, hvor medarbejderne hver sjette uge skifter mellem de to etager, så de opnår kendskab til alle borgerne, og kan afløse hinanden og sikre, at de rette faglige kompetencer er til stede i hele huset. En social- og sundhedsassistent er udpeget til "dagens assistent", og har overblikket over dagens assistentopgaver, og plejeopgaver fordeles med afsæt i borgernes individuelle døgnrytme, hvor medarbejderne løbende koordinerer og fordeler opgaverne i løbet af formiddagen. En medarbejder oplever dog, at den nuværende praksis, som for nyligt er etableret, ikke fuldt ud imødekommer behovet for kontinuitet for borgere med kognitive svækkelser. Medarbejderudsagnet er formidlet til leder, der vil følge op.

Medarbejderne beskriver, at der dagligt ved et kort møde lige før middag samles op på dagens opgaver og medarbejdernes observationer. To gange ugentligt indeholder mødet triage og opfølgning på indsatser hos triagerede borgere, og en gang ugentligt er tiden afsat til gennemgang af ét borgerforløb, hvor bl.a. medarbejdernes pædagogiske tilgange drøftes.

Medarbejderne beskriver, at de ved ændringer hos borgerne inddrager en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, ligesom de måler værdier i relevante tilfælde, fx forud for lægekontakt. Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med centersygeplejersken og faglig koordinator i dagligdagen, ligesom samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere, herunder terapeuter, demenskoordinator og plejehjemslægen, der kommer regelmæssigt i huset, understøtter en helhedsorienteret indsats hos borgerne.

Medarbejderne fortæller, hvordan de i hverdagen arbejder med en rehabiliterende tilgang, fx i forbindelse med daglig ADL. Medarbejderne erkender dog, at de på dage med travlhed ikke altid har den nødvendige tid til at understøtte borgernes ressourcer, hvorfor de fx tager over ift. opgaver, som en borger selv kunne udføre.

Medarbejderne har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via anvendelse af triage som metode til tidlig opsporing af sygdom samt medarbejdernes efterlevelse af hygiejniske retningslinjer, herunder håndhygiejne, handskebrug samt anvendelse af plastforklæder ved personlig pleje.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker, at en medarbejder bærer fingerringe samt lange ærmer, hvilket er drøftet med medarbejderen og leder.

I vurderingen tillægges mangler i dokumentationen, herunder manglende handlingsanvisninger for en borgers individuelle kost samt manglende overblik vedrørende faglige tilgange i relation til kognitive udfordringer hos en anden borger, betydning, idet manglerne kan influere på leveringen af kerneydelsen.

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever medindflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og døgnrytme samt i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. To borgere tilkendegiver at deltage i de fleste fælles aktiviteter, hvor fællessang ved en medarbejder fra det nærliggende aktivitetscenter samt fælles gymnastik fremhæves som hyggeligt. En borger beskriver desuden et godt udbytte af sin individuelle træning ved en medarbejder fra kommunens Hverdagsrehabilitering. En tredje borger deltager efter eget ønske ikke i fællesaktiviteter, men foretrækker egne aktiviteter, såsom at læse og at se TV.

Medarbejderne oplyser, at de er ansvarlige for fællesaktiviteter i huset i samarbejde med en gruppe af frivillige, som hjælper ved fælles arrangementer, såsom grillaftener, busture og musikarrangementer. Flere frivillige er desuden cykelpiloter. Medarbejderne redegør for, at de bidrager med spontane aktiviteter, fx en quiz eller neglesalon, ligesom en medarbejder kommer på besøg med sine kaniner, hvilket, ifølge medarbejderne, bringer glæde blandt borgerne. Medarbejderne har opmærksomhed på borgere, der ikke profiterer af deltagelse i fællesaktiviteter, men de tilkendegiver, at de grundet travlhed kun i meget begrænset omfang har mulighed for at tilbyde en-til-en tid til fx gåture eller samvær i en borgers bolig. Medarbejderudsagn er formidlet til leder, som vil følge op.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden, som af en borger beskrives som ualmindelig god. Borgerne indtager måltiderne i fællesskabet eller i egen bolig efter ønske, og de fælles måltider beskrives som hyggelige med gode samtaler med bofæller og medarbejdere.

Medarbejderne redegør for egen rolle som måltidsvært, hvor de hjælper borgere med behov herfor, og via medarbejdertilstedeværelse understøttes samtale og relationer mellem borgerne. Medarbejderne redegør for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder ændringer i appetit, tygge- og synkebesvær, hvor medarbejdere i aftenvagten oplyser, at de videregiver observationer og forslag til tiltag til kolleger via dokumentationen med henblik på fx bestilling af særkost i køkkenet eller kontakt til relevante samarbejdspartnere, fx omsorgstandplejen.



Medarbejderne redegør for, at de i samspillet med borgerne lægger vægt på en anerkendende og respektfuld omgangsform og en individuelt tilpasset kommunikation, som er afstemt borgernes ønsker, dagsform og sproglige jargon.

Tilsynet observerer på begge etager en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø på fællesarealer i forbindelse med eftermiddagskaffen og aftenmåltidet, hvor borgere og medarbejdere har hyggeligt samvær. Tilsynet bemærker overalt på ældrecentret en anerkendende og respektfuld omgangstone i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

### 2.3.4 Kompetencer og udvikling

Score: 3

#### Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejdergruppen rummer relevante faglige kompetencer, og at der efter den aktuelle opnormering er de fornødne ressourcer på ældrecentret ift. borgergruppens behov. Medarbejdergruppen tæller en centersygeplejerske, en faglig koordinator, kostfaglige medarbejdere samt en næsten ligelig fordeling mellem social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Ældrecentret har desuden et fast tilknyttet korps af fag- og ufaglærte afløsere.

Leder arbejder med kompetenceudvikling i form af løbende tilbud om undervisning i praksisnære emner ved centersygeplejersken og faglig koordinator samt via medarbejdernes deltagelse i kurser. Senest har to medarbejdere gennemført kursus i palliation på hospice, og flere medarbejdere skal sammen med leder og centersygeplejerske deltage i Sundhedsstyrelsens praksisnære uddannelse vedrørende borgere med uforståelig adfærd.

Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til opgaverne, og de har mulighed for løbende sparring og vidensdeling i dagligdagen samt i forbindelse med de daglige korte møder, herunder triagemøder, møder med borgergennemgang samt et ugentligt møde, hvor kommunens læringspakker gennemgås med centersygeplejerske og faglig koordinator som tovholder. Medarbejderne har oplevet et godt fagligt udbytte af undervisning ved kommunens Team Demens, som, ligesom en medarbejder fra psykiatrien, har givet sparring og vejledning i et aktuelt komplekst borgerforløb.

Medarbejderne oplyser, at centersygeplejersken og faglig koordinator, der er social- og sundhedsassistent, varetager oplæring i sundhedsfaglige opgaver forud for uddelegering, ligesom de bidrager med løbende sparring. VAR-portalen anvendes, ifølge medarbejderne, som kilde til opdateret viden, ligesom den inddrages i vejledning til elever. En medarbejder oplyser at være introduceret til portalen, men har endnu ikke anvendt den, idet medarbejderen i stedet søger sparring hos kolleger, hvilket er adresseret til leder.

Nyansatte medarbejdere introduceres via følgevagter samt via undervisning, bl.a. i medicinhåndtering og forflytning, forud for selvstændig udførelse. Medarbejderne oplyser, at ufaglærte medarbejdere varetager plejeopgaver på lige fod med de øvrige medarbejdere, men at de altid arbejder sammen med en faglært kollega.

Medarbejderne tilkendegiver en generel god trivsel, og de oplever et velfungerende kollegialt samarbejde, men udtrykker en generel oplevelse af travlhed og en øget opgavemængde, som tilskrives, at flere borgere har et større plejebæhov, hvor medarbejderne generelt, og særligt i weekender, oplever en følelse af utilstrækkelighed ift. at nå deres opgaver med den ønskede faglige kvalitet. Medarbejderudsagn er drøftet detaljeret med leder under afrunding.

Medarbejderne udtrykker desuden en frustration ift., at kommunens Hjælpemiddeldepot pt. ikke har mulighed for at levere ansøgte forflytningshjælpemidler ift. konkrete borgere, der har brug for omfattende hjælp ved alle forflytninger, hvilket udfordrer og

påvirker medarbejdernes arbejdsmiljø ift. ergonomi. Medarbejderudsagnet er drøftet med leder, der er bekendt med problematikken, og som allerede har løftet den videre, ligesom emnet er på dagsordenen på det førstkommande møde i MED udvalget.

### 2.3.5 Fysiske rammer

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever tilfredsstillende fysiske rammer, og de er glade for deres rummelige boliger, ligesom fællesarealer opleves som hyggelige.

Leder oplyser, at indretningen for nyligt, ved hjælp af donationsmidler og en engageret indsats fra to medarbejdere, er blevet delvist fornyet, bl.a. med nye sofagrupper, skabe og pyntenips, hvilket har løftet helhedsindtrykket af fællesarealerne.

Ældrecentret er beliggende i byens centrum, og borgernes boliger er fordelt på to etager, hver med fælles opholds- og spisefaciliteter. Fællesarealerne er hjemligt indrettede med små nicher, der indbyder til ophold og samvær. Ældrecentret råder desuden over en have, og på første sal en terrasse, som, ifølge medarbejderne, anvendes flittigt i sommermånederne, når vejret tillader det.

### 2.3.6 Årets tema: Afvikling af tværfaglig triage

Ingen score

Leder og medarbejdere redegør for afvikling af tværfaglig triage, som finder sted to gange ugentligt i dagtimerne. Leder og medarbejdere oplyser, at løbende triagering af borgerne dagligt og i alle vagtlag er under implementering. Centersygeplejerske og faglig koordinator har vekslende mødetider, og de drøfter de igangværende indsatser med aften- og nattevagt, ligesom relevant vidensdeling formidles i dokumentationen i triageplaner.

Medarbejderne redegør for, at triagemøderne afvikles med en fast struktur og med fælles overblik via storskærm. Centersygeplejerske eller faglig koordinator er mødeleder, og derudover deltager de medarbejdere, der er på arbejde samt leder. Demenskoordinator deltager desuden i den tværfaglige triage hver anden uge.

Medarbejderne oplever, at den systematiske borgergennemgang på triagemøderne bidrager til at skabe overblik over borgernes aktuelle problemstillinger, herunder tidlig opsporing samt rettidig og systematisk evaluering af de faglige indsatser. Medarbejderne reflekterer over, at den tværfaglige sparring bidrager til at kvalificere medarbejdernes faglige observationer, ligesom de tværfaglige drøftelser bidrager til ny viden om fx sygdomme og symptomer.

Medarbejderne redegør for, at borgere og evt. pårørende inddrages i de iværksatte indsatser, bl.a. ved indhentning af samtykke til behandling.

## 2.4 Vurderingsskema

I tilsynene i Frederikshavn Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

## Om BDO

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

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

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