



# Tilsynsrapport Hjørring Kommune

Sundheds-, Ældre- og Handicapforvaltningen  
Ældrecenter Vellingshøj

Uanmeldt tilsyn ældrecentre  
Maj 2023



# Forord

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

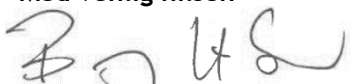
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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

*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 ældrecentret og tilsynet

Adresse: Ældrecenter Vellingshøj, Vellingshøjvej 359, 9800 Hjørring

Leder: Anette Hastrup Christensen

Antal boliger: 48, hvoraf 8 er demenspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. maj 2023, kl. 08.30 - 14.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, som oplyser om et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en stabil drift samt at understøtte kerneopgaven og medarbejdernes faglighed via faglige indsatser, bl.a. foregår en aktuel proces ift. at ensarte dokumentationen i journalerne. Ansættelse af unge vagter, som er 16-18-årige medarbejdere, er ligeledes en iværksat forsøgsordning, hvor de unge hjælper med praktiske opgaver i aftentimerne fra kl. 17.00-21.00, og ifølge leder er de til stor glæde og gavn for både borgere og medarbejdere.

Derudover har leder arbejdet på at nedbringe sygefraværet i medarbejdergruppen, der har været påvirket af flere sene bølger af COVID-smitte. Leder oplyser, at medarbejderne fx har mulighed for at aftale en selvbetalt "behovs-dag" eller efter dialog med leder blive tilknyttet kommunens tilbud "tidlig indsats".

Af udfordringer nævner leder, at rekruttering af social- og sundhedsassistenter fortsat er vanskeligt, og leder arbejder løbende med forskellige indsatser, bl.a. at tilbyde eleverne en stilling efter endt uddannelse. Derudover har ældrecentret skullet spare 2 dagvagter, foranlediget af en overordnet udmelding, hvilket er effektueret.

Sygefraværet ligger ifølge leder på et middel niveau, men det er højere end vanligt, hvilket leder tilskriver en del tidligere langtidssygemeldte og to medarbejdere, som er fraværende i deres opsigelsesperiode. Aktuelt er en medarbejder sygemeldt, hvor et vikariat er i opslag. Derudover er tre social- og sundhedsassistenter på barsel, hvoraf den ene vender tilbage om kort tid. Stillingerne er dækket af både ufaglærte medarbejdere og faglærte social- og sundhedshjælpere.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende medarbejdernes dokumentationspraksis, efterlevelse af GDPR-regler, kommunikationen samt med at understøtte sociale aktiviteter.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Vellingshøj. 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 Vellingshøj har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i samarbejdet med borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at de frivillige, sammen med medarbejderne og ledelsen, sikrer borgerne et meningsfuldt hverdagsliv.

Dog konstaterer tilsynet udfordringer i dokumentationen og i leveringen af kerneydelsen, herunder manglen på afvikling af systematiske triagemøder, ligesom tilsynet ser et ledelsesmæssigt behov for at følge op på borgerudsagn vedrørende ønsker til maden samt på at opretholde fokus på rekruttering af social- og sundhedsassistentkompetencer.

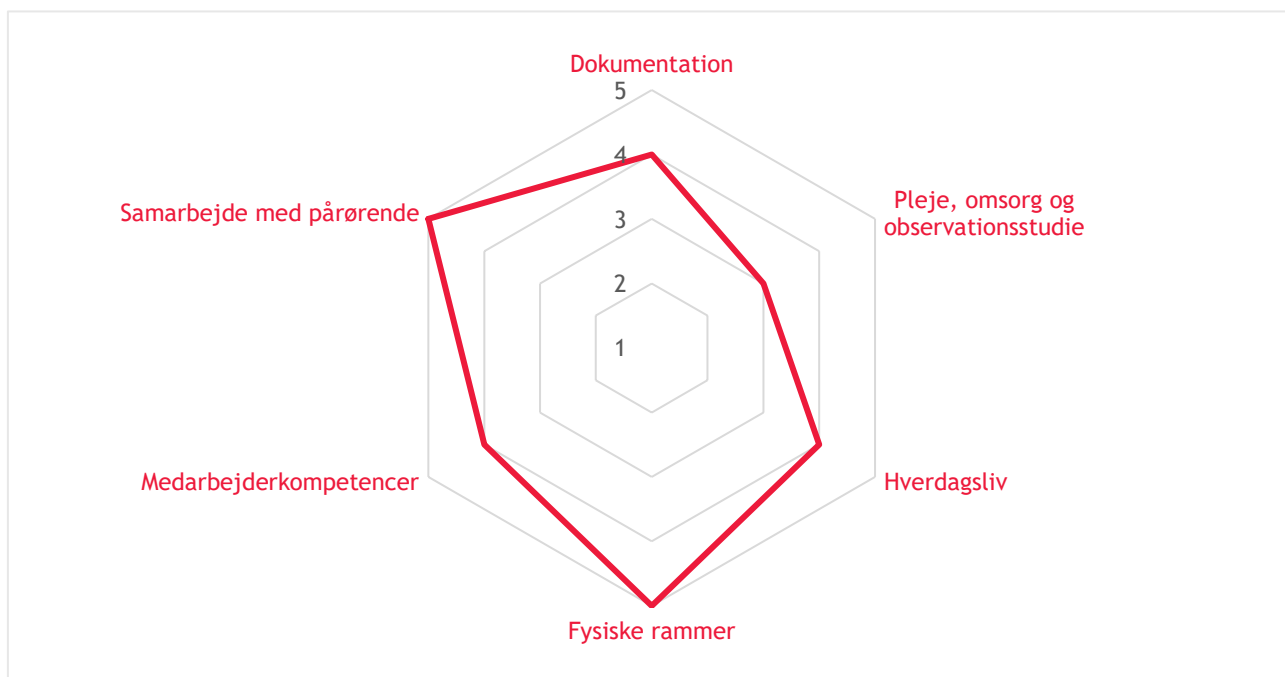
I relation til årets tema, *Den sidste tid*, er leder, centersygeplejersker og medarbejdere meget opmærksomme på, at borgernes sidste tid sker på borgernes og pårørendes præmisser og med udgangspunkt i borgernes ønsker.

Årets tilsyn har givet anledning til i alt syv anbefalinger, som tilsynet vurderer det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at følge op på og udbedre.

## 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 ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab, og så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler, hvor kontaktpersonen er ansvarlig for ajourføring af besøgsplaner, mens social- og sundhedsassistenter og centersygeplejersker er tovholdere ift. opdatering af tilstande. Medarbejderne deltager i Cura-caféer, og de benytter hinanden til indbyrdes sparring ved behov herfor. Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med en centersygeplejerske.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler en besøgsplan yderlig udfoldelse af medarbejdernes kompenserende støtte. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, fraset en enkelt manglende opdatering ift. punktet vaner hos en borger. Funktionsevnetilstande er opdaterede, fraset enkelte tilstande i et tilfælde. Hos to borgere ses der ikke dokumentation for vejninger, jf. ernæringsindsatser, hvoraf en handleanvisning relateret til vægmålingen, ikke ses fyldestgørende beskrevet.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje og omsorg

**Score: 3**

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og der er tilfredshed med den hjælp, de modtager, og måden hjælpen udføres på. Borgerne oplever, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd over for borgerne.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, fx via orientering i dokumentationen og koordinerende morgenmøder. Fordeling af opgaverne sker med afsæt i kontaktpersonsordningen og kompleksiteten i opgaverne. Medarbejderne beskriver ligeledes en løbende indbyrdes faglig sparring, og ved ændringer i borgernes tilstande inddrages centersygeplejerskerne. Ifølge medarbejderne er der planlagt afvikling af triagemøder med borgergennemgang en gang ugentligt, men medarbejderne tilkendegiver, at systematiske triagemøder ikke afvikles i praksis. Den helhedsorienterede indsats sikres via samarbejdet med ældrecentrets tilknyttede lægehus, som ugentligt har borgergennemgang med centersygeplejerskerne, ligesom der foregår et tværfagligt samarbejde med terapeuter, diætist og demenskonsulent, alt efter borgernes problemstillinger.

Medarbejderne beskriver, hvordan de via dialog og afkodning af borgernes kropssprog og reaktioner sikrer, at borgerne medinddrages i plejen, herunder at ønsker og vaner imødekommes, fx ift. tidspunktet for hjælpen alt efter borgers dagsform og døgnrytme. Medarbejderne reflekterer over, hvordan de arbejder rehabiliterende og delvist kompensere i plejen i samarbejde med borgerne og med øje for, at borgernes fysiske og mentale trivsel understøttes i videst muligt omfang. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at initiere handlinger, som forebygger fald, og ved at have et kontinuert fokus på at sikre borgerne sufficient ernærings- og væskeindtag.

Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og de har ikke oplevet brud på omgangstonen, ligesom de har tillid til at sige til og fra, hvis overskuddet ikke er der til en faglig opgave samt til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, hvis det skulle opstå.

Til grund for den samlede vurdering tillægges de manglende vægtmålinger hos to borgere samt manglende opfølgning på faglige indsatser i relation hertil.

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne udtrykker, at de har medindflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til plejen, døgnrytmen og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. En borger holder primært af at læse sin avis og sine bøger. En anden borger er glad for at se TV, men borgeren deltager i de aktiviteter, som borgeren finder interessante. En tredje borger, som er kognitiv frisk, er meget glad for de frivillige, og borgeren deltager bl.a. i gudstjeneste, gymnastik og ture ud af huset, ligesom samværet med ægtefællen nydes. Dog er borgeren trist over, at der er så få ligesindede bofæller at snakke med i hverdagen.

Leder oplyser, at hun sammen med en medarbejder er tovholder for planlægningen af fællesaktiviteter i samarbejde med de frivillige. I den forbindelse anerkendes de frivillige både af leder og medarbejderne for at spille en afgørende rolle i forhold til ældrecentrets varierede udbud af aktiviteter. Medarbejderne redegør desuden for, at de tilbyder

spontane aktiviteter som nærvær, højtlesning eller gåture, og de oplyser, at musikterapeutens to ugentlige besøg skaber mange værdifulde stunder for borgere.

To borgere er tilfredse med madens kvalitet, og den ene borger indtager sine måltider i fællesskabet, mens den anden borger konsekvent indtager sin mad i egen bolig. Den tredje borger, som er kognitivt frisk, udtrykker utilfredshed med sidste uges udmelding vedrørende maden, jf. kommunens kvalitetsstandard, bl.a. den begrænsede mængde saft til måltiderne, derudover efterspørger borgeren flere grøntsager og frugt ved måltiderne. Udsagnet er videreformidlet til leder, som henviser til kommunens kvalitetsstandard.

Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber hyggelige rammer for borgernes måltider, fx i form af deres deltagelse og ved at understøtte den sociale stemning samt at hjælpe borgere med behov herfor. Yderligere observerer medarbejderne afvigelser i borgernes ernæringsmæssige tilstand, fx ved manglende appetit eller fejlsynkning. Særkost eller lignende drøftes indbyrdes eller med terapeuter eller diætist.

#### 2.3.4 Fysiske rammer

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne er meget tilfredse med deres boliger, og en borger ser frem til flittig brug af terrassen tilknyttet boligen.

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de fysisk imødekommer målgruppens sundhedsmæssige behov og udfordringer, herunder egnethed i forhold til demens. Den skærmede demensenhed bærer præg af reminiscensindretning, mens fællesarealerne generelt er indrettede med møbler og hyggekedler, som inviterer borgerne til ophold på gangene. De fem afdelinger er indrettede med spise- og opholdsfaciliteter, og leder oplyser, at film på glaspartierne i loftet og automatisk åbning af loftsvinduerne reducerer varmen, selv om der kan blive varmt ved solskin. Medarbejderne redegør for, hvordan de benytter de fysiske rammer til at skabe stemning og atmosfære, bl.a. besøges ishuset, som er etableret i gårdmiljøet mellem to afdelinger ofte, når der skal skabes stemning af ferie og fællesskab, ligesom salen med et flygel og baren anvendes til fællesarrangementer.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler. Tilsynet observerer desuden en god stemning og atmosfære på fællesarealer.

#### 2.3.5 Medarbejderkompetencer

Score: 4

**Vurdering:**

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, men leder tilkendegiver mangel på social- og sundhedsassistenter i dagvagter. Aktuelt har ældrecentret otte social- og sundhedsassistenter på dag- og aftenholdet, derudover to på barsel, og leders ønskescenarie er 20 social- og sundhedsassistenter set i lyset af den øgede kompleksitet i opgaveløsningen. Hensigten var, at de tre centersygeplejersker skulle understøtte praksis, hvilket ikke aktuelt er muligt, imens en centersygeplejerske gennemfører sit uddannelsesforløb i borgernær sygepleje. Leder oplyser om sit kontinuerlige fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. via de faglige mødefora, herunder borgerkonferencer samt social- og sundhedshjælper- og -assistentmøder, som afvikles med faste intervaller. Størstedelen af medarbejderne har deltaget på kurset om

neuropædagogik, hvor flere begreber, ifølge leder, efterhånden lever i de faglige borgerdrøftelser imellem medarbejderne.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de beskriver tilfredsstillende muligheder for faglig indbyrdes sparring og videndeling i dagligdagen og på møder. Dog bemærker medarbejderne, at en afdeling har manglet en fast tilknyttet social- og sundhedsassistent i dagtimerne, men de tilkendegiver stor hjælpsomhed fra de øvrige assistenter. Medarbejderne anvender VAR-portalen som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål, og de fremhæver undervisningen fra det tilknyttede lægehus vedrørende UVI, hygiejne og den sidste tid som fagligt berigende.

Medarbejderne har den fornødne viden om reglerne for magtanvendelse, og de kan redegøre for deres faglige overvejelser og tilgange i den forbindelse.

Medarbejderne oplyser, at de ikke kan erindre tilbud om MUS-samtaler, hvilket er adresseret til leder, som tilkendegiver, at MUS-samtaler ikke er afviklet siden pandemiens begyndelse, men der er planlagt datoer med tilbud om MUS.

### 2.3.6 Samarbejde med pårørende

Score: 5

#### Vurdering:

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

Tilsynet har talt med en pårørende, som tilkendegiver stor tilfredshed med samarbejdet med ledelse og medarbejdere. Pårørende føler sig løbende orienteret og informeret, og tilkendegiver, at de gennem deres faste besøg i en årrække har oplevet en generel lydhørhed og imødekommenhed fra ledelse og medarbejdere.

Ældrecentret har ifølge leder og medarbejdere et velorganiseret og velfungerende samarbejde med de pårørende. Enslydende oplyser leder og medarbejderne, at de vægter et samarbejde med de pårørende, som er båret af gensidig tillid og åbenhed med blik for at sikre borgernes selvbestemmelsesret i hverdagen.

Leder indleder samarbejdet med de pårørende og borgeren, når borgeren har takket ja til en bolig og ved en evt. fremvisning, hvor servicepakken og dialog om lægevalg bl.a. gennemgås.

En centersygeplejerske varetager sammen med kontaktpersonen eller medarbejdere indflytningssamtalen med borgerne og ofte med deltagelse af pårørende. Ved samtalen spørges borgeren om ønsker, og vaner, ligesom aftale- og informationsniveauet med de pårørende afstemmes og dokumenteres i borgerjournalen. Medarbejderne redegør for pårørendes varierende ønsker og behov for kontakt, og medarbejderne anerkender de pårørendes forskellige behov.

Ældrecentret har ifølge leder et brugerpårorenderåd, som mødes med faste intervaller og hvor de har generelle drøftelser om hverdagen og aktiviteter.

### 2.3.7 Årets tema: Den sidste tid

Ingen score

To borgere oplyser, at de har haft samtalen om ønsker til deres sidste tid, hvor familien er indviet i borgernes ønsker. En borger fortæller, at denne ikke har ønsket samtalen, og at dette respekteres.

Leder redegør for, at emnet vedrørende borgernes ønsker til deres sidste tid allerede berøres ved indflytningen, og at det er meget forskelligt, om borgerne og deres pårørende er klar til denne samtale. Dog er der en stor opmærksomhed på at følge op og sikre, at borgernes ønsker til den sidste tid dokumenteres i Cura. Leder oplyser herudover, at medarbejderne i januar modtog undervisning af ældrecentrets tilknyttede lægehus, bl.a. i kroppens faser i forbindelse med, at døden er nærtstående og



kommunikation til pårørende derom. Medarbejderne oplyser derudover om en ny praksisændring i form af, at en pjece vedrørende den sidste tid og ønsker nu vedlægges materialet til indflytningssamtalen.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne vedrørende plejen af borgere i den terminale fase, og de har et tæt samarbejde med centersygeplejerske og praktiserende læger i forløbene. Livstestamente- og behandlingstestamente drøftes med egen læge og dokumenteres efterfølgende i borgerjournalen.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for deres fokus på borgernes signaler i den sene terminale fase, og de vægter nærvær og ro i samspillet med borgeren og pårørende for at understøtte et værdigt og trygt farvel for alle parter. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at gøre brug af samarbejdspartnere, som fx Kamilius, som er frivillige vågekoner, der kan hidkaldes og være til stede, hvis pårørende ikke har mulighed, eller hvis borgeren ikke har pårørende.

Borgere med andre trosretninger er ifølge medarbejderne et andet opmærksomhedspunkt og potentielt udviklingsområde, som løbende drøftes, så den enkelte borgers ønsker imødekommes.

I alle tre stikprøver er borgernes ønsker til den sidste tid dokumenteret.

## 2.4 Observationsstudie

### Data

#### Vurdering:

##### OBSERVATION AF EN FORFLYTNINGSSITUATION.

Borgeren opholder sig i sin kørestol, og borgeren skal hvile efter frokost. Borgeren har ifølge medarbejderen ingen ståfunktion, og borgeren har således behov for at blive mobiliseret ved hjælp af en loftlift fra kørestol til seng. Medarbejderen oplyser, at borgeren og medarbejderen har et godt indbyrdes kendskab og en særlig jargon mellem hinanden.

Borgeren er forinden blevet spurgt, om den tilsynsførende må være til stede, og borgeren har givet samtykke.

##### KOMMUNIKATION

Medarbejderen sætter sig på hug, og hun får fra starten øjenkontakt med borgeren. Borgeren smiler og virker tryk ved synet af medarbejderen. Medarbejderen spørger respektfuldt, om borgeren har brug for at aftale tidsrammen for sit hvil, hvilket borgeren har, og tidspunkt aftales. Under seancen foregår der en løbende kommunikation mellem borgeren og medarbejderen, og det ses tydeligt på den indbyrdes jargon mellem borgeren og medarbejderen, at kendskabet er stort, og der tales bl.a. både om, hvilke medarbejdere der kommer i aftenvagt og om fortællinger fra borgerens levede liv. Medarbejderen kommunikerer løbende sine handlinger til borgeren, fx når sejlet sættes på loftlift, og liften hæves, ligesom borgeren adspørges, inden medarbejder vil se til borgerens kateter.

Den gode relation viser sig også i samspillet ved, at borgeren og medarbejderen responderer på hinandens kommunikation, som følges op med øjenkontakt og lune i jargonen. Inden medarbejderen forlader borgeren, opsummeres aftalen og tidsrammen for hvilet, og borger ønskes et godt middagshvil.

##### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Borgeren virker meget bevidst om, hvordan hjælpen tilrettelægges, og støtten tager udgangspunkt i borgerens selvbestemmelse, bl.a. da tidsrammen for hvilet aftales.

Borgeren ønsker ligeledes, at medarbejderen tjekker, om kateteret sidder korrekt, efter at posen er tømt, hvilket imødekommes.

#### REHABILITERING

Borgeren inddrages i relevant omfang, bl.a. benyttes borgerens mentale ressourcer i samtalen, ligesom borgeren er nærværende og deltagende i forflytningssituationen. Borgeren har ligeledes fat ved sejlet under forflytningen fra kørestolen til sengen.

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og det foregår uden udefrakommende afbrydelser. Sejlet er placeret bag borgerens ryg i kørestolen, og medarbejderen har loftliften tilgængelig og inden for rækkevidde. Forflytningen foregår i et naturligt flow, hvor tempoet er afstemt borgerens og medarbejderens dialog.

#### FAGLIG UDFØRELSE

De gældende faglige retningslinjer følges. Medarbejderen har afsprittet sine hænder, inden medarbejderen ifører sig handsker. Medarbejderen har handskeskift under seancen, og medarbejderen afspritter atter sine hænder, inden nye handsker iføres, ligesom medarbejderen, efter opgaveudførelsen og inden boligen forlades, spritter hænderne på ny.

## 2.5 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### 2.5.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.5.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle pleje- og støttebehov samt ajourfører punktet vaner hos en konkret borger under generelle oplysninger.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter og centersygeplejersker opdaterer funktions- og evnetilstande, svarende til borgernes aktuelle tilstande, og at de sikrer fyldestgørende handleanvisninger i relation til SUL-ydelser.
3. Tilsynet anbefaler leder at sikre afvikling af systematiske triagemøder med henblik på at understøtte kvalitet og kontinuitet i kerneydelsen.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere følger op på to borgeres manglende vejninger og faglige indsatser i relation hertil.
5. Tilsynet anbefaler leder at følge op på konkret borgerudsagn vedrørende ønske om mere grønt til måltiderne.
6. Tilsynet anbefaler leder at følge op på medarbejdernes udsagn vedrørende MUS-samtaler og sikre at medarbejderne opnår kendskab til nye datoer med tilbud om MUS-samtaler.

7. Tilsynet anbefaler, at leder fortsat arbejder målrettet på at rekruttere kvalificerede social- og sundhedsassistenter for at øge de samlede kompetencer i medarbejdergruppen.

### 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

