



Tilsynsrapport

Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Privat leverandør af hjemmepleje
Privatplejen ApS

Uanmeldt tilsyn
December 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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. BDO fremhæver dog at metodeform for denne rapport afviger fra det oprindelige aftalte med kommunen, da det på tilsynsdagen ikke var muligt at udføre et tilsyn ud fra aftalte metode.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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 leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Privatplejen ApS, Rørdalsvej 27 b, 9220 Aalborg Øst

Leder: Birthe Rex

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. december 2024, kl. 8.15 - 15.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Gennemgang af dokumentation

Interview med:

- Afdelingsleder
- To medarbejdere (telefonisk)
- Tre borgere

Tilsynet blev afrundet med telefonisk besked til afdelingsleder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med afdelingslederen, der opponerer imod, at tilsynet kan gennemføres på dagen, med argumentationen om at være alene på kontoret.

Tilsynet bemærker, at afdelingslederen modtager et telefonopkald fra virksomhedens overordnede leder, der i lighed med afdelingslederen, tilkendegiver, at BDO bedes om at komme igen, og gennemføre tilsynet en anden dag.

Tilsynsførende italesætter rammerne for aftalen med Jammerbugt Kommune om, at tilsynet skal gennemføres som et uanmeldt tilsyn, og tilsynet gennemføres, dog med afvigelser fra aftalte metode om fokusgruppeinterview af medarbejderne, da det ifølge leverandøren ikke er muligt. I stedet foretages der individuelle telefoniske interviews med to medarbejdere. Lederinterview og dokumentationsgennemgang udføres, mens afdelingsleder betjener leverandørens telefon og indgående opkald, mens afrapportering af tilsynet foretages telefonisk om eftermiddagen.

Leverandøren har ud over kontrakt med Jammerbugt Kommune også aftale med en anden nærliggende kommune ift. levering af pleje og praktisk hjælp af kommunale visiterede ydelser. Afdelingsleder oplyser, at leverandøren på tilsynsdagen samlet har to sygemeldinger og fravær af medarbejdere, ligesom kontorets planlægger på tilsynsdagen varetager en "assistentrute". Afdelingsleder oplyser desuden, at de faste medarbejdere, der vanligt kører hos borgerne i Jammerbugt Kommune, har fri på tilsynsdagen. Aktuelt har leverandøren planlagt med to daglige køreruter i Jammerbugt Kommune, og de leverer både pleje og praktisk støtte til borgere, der er visiterede hertil. Ifølge afdelingsleder har leverandøren ingen borgerforløb i SEL 83 a, og generelt har leverandøren fokus på at sikre kontinuitet ved levering af kerneydelsen. Afdelingsleder tilkendegiver oplevelsen af et velfungerende samarbejde med Jammerbugt Kommune, herunder med afvikling af løbende ad hoc møder.

Afdelingsleder oplyser, at leverandøren fortsat har ansat to kvalitetsmedarbejdere, der begge er uddannede social- og sundhedsassistenter, og som kører ude hos borgerne samt understøtter med læring i medarbejdergruppen. Dokumentationspraksis fremhæves i den forbindelse som et særligt fokusområde det seneste år, hvor afdelingsleder nævner månedlige besøg og sparring med kommunens dokumentationskonsulent.

Ifølge afdelingsleder oplever leverandøren ingen særlige aktuelle udfordringer, og beskriver samtidigt oplevelsen af gode muligheder for rekruttering af både faglærte såvel som ufaglærte medarbejdere.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil for de medarbejdere, der varetager køreruterne i Jammerbugt Kommune. Dog mærker leverandøren øget korttidsfravær i den aktuelle periode med årstidsrelaterede virus, men leverandøren beskriver i øvrigt et lavt sygefravær hos medarbejderne, ansat til opgaverne i Jammerbugt Kommune. Pt. er en medarbejder, der varetager rengøring, sygemeldt.

1.2 Opfølgning

Afdelingsleder oplyser, at der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste år, idet der har været et målrettet arbejde med at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger fra sidste år fortsat gør sig gældende, dels i relation til dokumentationen og dels rettet mod medarbejdernes manglende anvendelse af forklæder.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

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

BDO har foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren, som leverer pleje- og omsorgsydelse samt praktisk hjælp til visiterede borgere i Jammerbugt Kommune, er udfordret pga., at samtlige medarbejdere ikke har adgang til Nexus-systemet. Tilsynet vurderer, at manglende adgang til Nexus-systemet påvirker både kvaliteten og kontinuiteten ved levering af kerneydelser, og har betydning for borgersikkerheden. Dokumentationsgennemgang viser et behov for forbedringstiltag rettet mod opfølgning på afvigelser hos borgerne. Tilsynet konstaterer dog en positiv udvikling vedrørende selve dokumentationsarbejdet i Nexus sammenholdt med sidste år.

Den praktiske hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet. Et borgerudsagn vedrørende plejeydelser indikerer et udviklingsområde, særligt i relation til at imødekomme borgernes ønsker for tidspunkt til levering af hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring. Tilsynet har ligeledes givet anledning til anbefalinger rettede mod den daglige planlægning samt mod medarbejdernes manglende kendskab til instrukser og adgang til VAR-portal mhp. at løfte medarbejdernes samlede kompetenceniveau.

I relation til årstemaet "Kommunikation og samspil" er leverandøren kendetegnet ved en respektfuld og venlig omgangsform og tone. Dog er der givet en anbefaling relateret til temaet, grundet borgerudsagn.

Tilsynet har i alt givet anledning til 12 anbefalinger, som er rettede mod samtlige temaer. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en bevidst og målrettet opfølgende ledelsesmæssig indsats at udbedre.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

BDO har, jf. aftale med Jammerbugt Kommune, kontaktet Sundhed og Senior, grundet BDO's vurderinger under middel i flere temaer. Dette er oplyst afdelingsleder ved den telefoniske afrapportering. Derudover er Jammerbugt Kommune oplyst om afvigelser i aftalte metodeform, herunder muligheden for afvikling af fokusgruppeinterview og rammer for tilrettelæggelse af selve tilsynet.

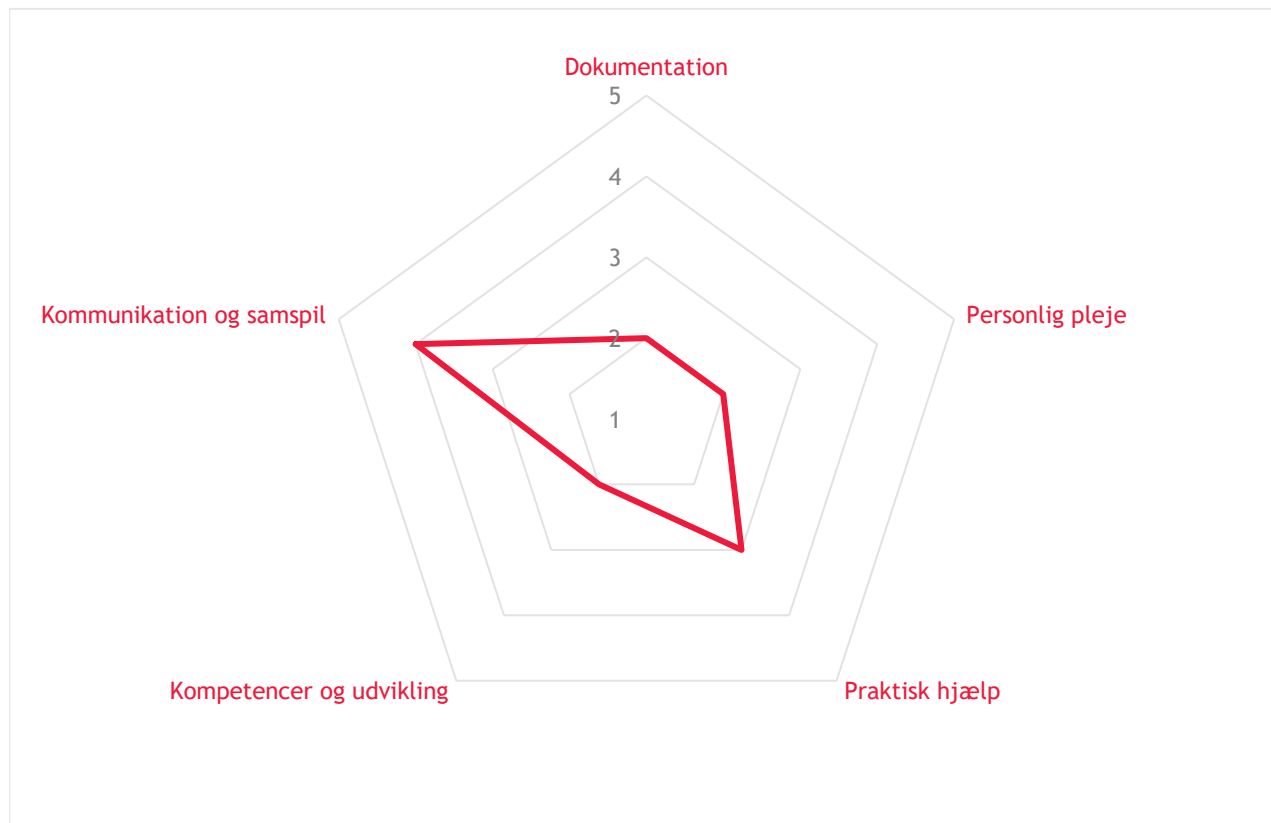
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Privatplejen ApS' ledelse og Jammerbugt Kommune drøfter den lange responstid ved anmodning om koder til medarbejderne, og aftaler arbejds gange, der sikrer hurtig kodeoprettelse.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har skærpet opmærksomhed på at sikre, at alle medarbejdere, der udfører visiterede pleje- og praktiske ydelser hos borgere i Jammerbugt Kommune, har adgang til Nexus og at sikre, at medarbejderne kan orientere sig om opgaverne og understøtte en rettidig dokumentation.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren opdaterer døgnrytmeplanen for en konkret borger ift. hjælpen til bad samt sikrer fyldestgørende beskrivelser af den praktiske hjælp hos en anden borger.
4. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger konsekvent udfyldes og opdateres, jf. kommunens gældende retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler, at der oprettes funktionsevnetilstande, svarende til en konkret borgers aktuelle funktionsniveau.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne et øget fokus på, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande.
7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikrer opfølgning på beskrevet hudproblematik hos konkret borger.
8. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på borgerudsagn vedrørende utilfredshed med tidspunktet for levering af hjælpen. Herunder at imødekomme borgerens ønske samt at sikre, at aftale derom dokumenteres og videndes mhp., at borgeren ikke skal stå i tidspressede situationer og frasige sig sine visiterede ydelser.
9. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op med planlægger ift. udarbejdelse af kørelister, som sikrer borgerne deres visiterede tid.
10. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på og at sikre, at medarbejderne anvender engangsforklæder og har kendskab til Sundhedsstyrelsens anbefalinger vedrørende hygiejne og uniformsetikette.
11. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle kompetenceniveau, relateret til de delegerede opgaver, som medarbejderne varetages, herunder opgaver ifm. kateter og medicinhåndtering.
12. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere opnår kendskab til og mulighed for at tilgå instrukser mhp. at sikre kvalitet i opgaveløsningen.

2.3 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.



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Dokumentation

Score: 2

Vurdering:

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

Afdelingsleder oplyser, at medarbejderne, der kører de to ruter på tilsynsdagen i Jammerbugt Kommune, og som udfører de visiterede ydelser, ikke har adgang til Nexus-systemet. Ifølge afdelingsleder handler det om, at de to ufaglærte medarbejdere ikke har fået koder, hvilket leverandøren modtager fra Jammerbugt Kommune efter anmodning derom. Ifølge afdelingsleder kan responstiden fra Jammerbugt Kommune efter anmodning være lang. I stedet for har afdelingsleder udprintet en køreliste med borgernes navn, adresse og de visiterede ydelser. De adspurgte medarbejdere, der er hhv. time-lønnet og deltidsansat samt ufaglærte, bekræfter afdelingsleders udsagn, og oplyser, at de, ud over kørelisten, har mulighed for at orientere sig i dokumentationen ved behov hos deres faste kollegaer om morgenen. Begge medarbejdere, der har været ansat over et og halvdelt år, har ingen kode til Nexus, og de oplyser, at deres observerede afvigelser hos borgerne viderefremmes til medarbejdere på kontoret eller til faste medarbejdere, der herefter har ansvaret for at dokumentere i borgerjournalerne. Afdelingsleder oplyser om retning for medarbejdernes håndtering af udprintene kørelister efter brug - at de skal tilbage til kontoret og makuleres, hvilket ikke sker konsekvent.

Afdelingsleder oplyser om et fokuseret arbejde med den socialfaglige dokumentation i Nexus. Dokumentationen skal, ifølge afdelingsleder, understøtte de faglige indsatser og visiterede ydelser, herunder kvaliteten i daglig praksis.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med afdelingsleder.

Den socialfaglige dokumentation fremstår med variation opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er hos to borgere beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog kan hjælpen til bad med fordel opdateres hos den ene borger, grundet forbedret funktionsniveau. Hos en borger mangler en generel dokumentation i relation til den praktiske hjælp, dog er ydelserne oprettede i kalenderen/kørelisten. Generelle oplysninger ses ikke beskrevet hos nogen af de tre borgere, jf. kommunens retningslinjer. Funktionsevnetilstande er oprettede og opdaterede hos to borgere, mens der mangler oprettelse af funktionsevnetilstande hos den tredje borger. Tilsynet bemærker et relevant observationsnotat hos en borger, hvor en observeret afvigelse ifm. morgenpleje, omhandlende en hudproblematik, er beskrevet sidst i november uden videre opfølgning herpå. Observationsnotaterne er ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande, og hos to øvrige borgere bemærkes hhv. ingen eller få observationsnotater fra 2023.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje

Score: 2

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

To af borgerne modtager hjælp til personlig pleje. Den ene borger er tilfreds med hjælpen, som, ifølge borgeren, leveres af forskellige medarbejdere, hvoraf en medarbejder omtales som fast og gennemgående. Adspurgt om en dokumenteret hudproblematik svarer borgeren, at der fortsat er lidt rødme, og at det, ifølge borgeren, primært er den faste medarbejder, der følger op på dette. En anden borger beskriver alle medarbejderne som søde og hjælpsomme, men borgeren er utilfreds med tidspunktet for levering af ydelsen. Borgeren er visiteret til hjælp til bad to gange ugentligt, og har udtrykt ønske om, at hjælpen udføres før kl. 10, da borgeren står op flere timer før. Ifølge borgeren opleves det som lang tid at vente på hjælpen og ikke være fuldt påklædt. Borgeren oplyser endvidere, at kontoret og medarbejderne flere gange er blevet oplyst, at de ved forsinkelse - altså ved hjælp senere end kl. 10 - skal orientere borgeren, hvilket ikke sker. Borgeren tilkendegiver, at borgeren ikke har modtaget bad i denne uge, da medarbejderne er kommet så sent, at borgeren ikke har magtet et bad på tilbudte tidspunkt, hvilket piner borgeren. Borgeren understreger stor tilfredshed med medarbejderne, der kommer, men oplever, at hjælpen leveres på leverandørens præmisser ift. tidspunkt, hvilket medvirker til, at borgeren frasiger sig hjælpen. På tilsynsdagen kom medarbejderen kl. 11.30 for at tilbyde badet, hvilket borgeren ikke kunne overskue. Borgeren blev i stedet tilbudt hjælp til et bad den efterfølgende dag, hvilket borgeren ikke har mulighed for, grundet en anden aftale. Borgerudsagn er drøftet med afdelingsleder, der ikke er bekendt med borgerens ønske om hjælp inden kl. 10. Medarbejderen, der på tilsynsdagen har haft borgeren, oplyser, at hjælpen til bad på dagen er anført til kl. 10.15 på kørelisten.

Leverandøren oplyser, at køreruterne hos borgerne med visiterede ydelser i Jammerbugt Kommune generelt varetages af samme faste medarbejdere, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. De to medarbejdere oplyser om fælles indmøde på kontoret om morgenen, hvor de modtager deres køreliste samt mundtlig overlevering ift. opgaverne om borgerne med mulighed for at drøfte opgaver ved behov herfor. Medarbejderne beskriver desuden, at de faste medarbejdere er gode til at være behjælpelige og til at indgå i sparring. En medarbejder oplyser i den forbindelse, at medarbejderen på tilsynsdagen mødte ind lidt tidligere end kl. 7.00, og konstaterede, at udleverede køreliste rummede opgaver med opstart fra kl. 6.00. Medarbejderen spurgte ind om det kunne passe, hvortil svaret var ja, hvorfor medarbejderen kørte af sted med det samme. Medarbejderudsagn er drøftet med afdelingsleder, der udtrykker,

at kørelisten må være en fejl, og afdelingsleder er desuden ikke blevet orienteret herom.

Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på at levere plejen ud fra borgerkendskabet og via dialog, så borgernes ønsker imødekommes. Ved ændringer i en borgers tilstand involveres både borgeren eller en af de faste kollegaer, og gerne en social- og sundhedsassistent. Medarbejderne har også mulighed for at søge sparring via opkald til kontoret. Opsamling af observationer og indsatser sker, ifølge medarbejderne, når de samles på kontoret, hvor de to ufaglærte medarbejdere også viderebringer relevante observationer eller viden til videre dokumentation i Nexus. En medarbejder mener desuden, at de faste medarbejdere mødes en gang ugentlig, og følger op på borgerindsatserne med triage.

Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på, at borgerne anvender egne ressourcer i videst muligt omfang, fx at borgerne skal vaske sig eller børste tænder i det omfang, de formår.

Tilsynet observerer på borgerbesøgene, at borgerne er soignerede ud fra egne ønsker til livsstil, fraset borger som i indeværende uge ikke har modtaget sine bad.

I vurderingen vægtes det, at to medarbejdere på tilsynsdagen har varetaget pleje- og omsorgsopgaver uden adgang til Nexus, herunder manglende orientering i døgnrytmeplaner og observationsnotater, ligesom medarbejderne ikke har mulighed for at bidrage med tidstro relevant dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes manglende adgang til Nexus kan udgøre en risiko for borgersikkerheden i relation til udførelse af kerneopgaver.

2.4.3 Praktisk hjælp

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, vasketøj, anretning af mad og skift af sengelinned. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og oplyser, at hjælpen kommer som aftalt. Derudover kan en borger redegøre for, hvordan hjælpen til vasketøj deles op mellem medarbejderen og borgeren, hvilket en anden borger kan gengive i relation til skift af sengelinned.

Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan redegøre for, at den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne og med inddragelse af borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne har fokus på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, borgerne formår, og de giver eksempler herpå, fx i forbindelse med hjælp til anretning af ernæring, hvor opgaver kan deles.

Medarbejderne kan fortælle om særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, bl.a. at de hyppigt afspritter deres hænder samt anvender handsker og overtrækssko på borgerbesøgene. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de ikke anvender forklæder ved nedre hygiejne eller er oplyst om retningslinjer derom. I den forbindelse oplyser den ene medarbejder til tilsynet, at medarbejderen har modtaget en trøje og en vest, som medarbejderen selv vasker.

Tilsynet observerer på borgerbesøgene en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard hos borgerne ud fra deres livsstil.

2.4.4 Kompetencer og udvikling

Score: 2

Vurdering:

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

Afdelingsleder vurderer, at medarbejderne har rette faglige kompetencer, og der er fornødne ressourcer til opgaverne. Afdelingsleder oplyser, at medarbejdergruppen, der betjener borgerne i Jammerbugt Kommune, tæller 10 medarbejdere, både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere samt ufaglærte, hvoraf flere er studerende inden for området.

Ledelsen har prioriteret kompetenceudvikling i medarbejdergruppen i form af et samarbejde med SOSU-Nord, hvor en del medarbejdere har været på SSH-up date. I 2025 er der desuden planlagt et sammensat kursus, omhandlende helhedspleje, hvor flere faglærte medarbejdere skal deltage. Afdelingsleder tilkendegiver ligeledes en løbende indsats, hvor leverandørens to kvalitetsmedarbejdere understøtter kollegaer ift. Nexus. Afdelingsleder oplyser desuden om afvikling af ac hoc møder med borgergennemgang ved behov herfor.

De to adspurgte medarbejdere føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplyser om oplæring i opgaverne i starten af deres ansættelse. Medarbejderne anerkender derudover deres faste kollegaer og medarbejderne på kontoret for imødekommenhed ved behov for faglig sparring og vidensdeling i hverdagen. Medarbejderne oplyser tillige, at de udfører begrænsede opgaver, herunder at det er meget sjældent, at de som ufaglærte har komplekse borgerforløb. Den ene ufaglærte medarbejder varetager ikke medicin håndtering, men udfører opgaver, som fx tømning af kateterposer og vask omkring et kateter, mens den anden medarbejder tilkendegiver at have opgaver ift. almen medicin håndtering. Da medarbejderne adspørges, hvordan de håndterer usikkerhed ift. opgaverne, oplyser de om mundtligt kollegial sparring, ligesom den ene medarbejder oplyser om muligheden for at kunne tilgå viden i Cura Hjælp, som er relateret til leverandørens anden kommune, hvor medarbejderen har adgang til instrukser.

Medarbejderne er desuden vidende om, at flere kollegaer har været på kursus på SOSU-Nord i sidste uge, og at der for nyligt har været undervisning og oplæring i C-Pap for andre kollegaer. Medarbejderne er ikke bekendte med, om leverandøren afvikler yderligere møder, dog har en medarbejder kendskab til et tidligere borgerforløb, hvor kommunens demenssygeplejersken var involveret.

I vurdering af temaet tillægges det betydning, at medarbejderne ikke er fyldestgørende klædt på, fx ved kendskab til retningslinjer vedrørende anvendelse af forklæder og i relation til dokumentationspraksis. Derudover vægtes det, at medarbejderne, der udfører plejeopgaver, ikke har mulighed for opslag i relevante instrukser og procedurer ved tvivl, herunder VAR-portalen. Fx af relevante observationer ifm. udførelse af tømning af kateterpose. Tilsynet bemærker desuden, at tællekontrol ikke kan udføres ifm. med medarbejderens medicin håndtering ved manglende mulighed for at tilgå Nexus.

2.4.5 Årets Tema: Kommunikation og samspil

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever altid søde og venlige medarbejdere samt en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Borgerne tilkendegiver desuden, at medarbejderne respekterer borgernes grænser og privatliv på besøgene.

Afdelingsleder redegør for løbende drøftelser med medarbejderne om den rette kommunikation og tilgang til borgerne, og oplever, at medarbejderne udviser en god og professionel tone i den daglige omtale. Derudover er afdelingsleder også på hjemme-

Besøg hos borgerne ved behov for forventningsafstemning, hvilket, ifølge afdelingsleder, altid udmønter sig i positive møder og fælles aftaler. Enkelte gange, ved komplekse borgerforløb, er møder afviklet med kommunens visitator, hvor fælles rammer aftales.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne, herunder at de er smilende og imødekommende samt respektfulde i deres tone og adfærd. Medarbejderne er derudover bevidste om deres tavshedspligt, ligesom de konsekvent banker på døren ved ankomst til borgernes hjem, og præsenterer sig for at skabe tryghed og tillid hos borgerne. Ifølge medarbejderne skal borgerne mødes individuelt, og medarbejdernes tilgange afhænger af borgerkendskabet og den indbyrdes relation mellem medarbejder og borger.

Hverken afdelingsleder eller medarbejderne har oplevet, at der er udmøntet uhensigtsmæssig adfærd til borgerne fra kollegaerne, fraset en tidligere episode i foråret, som straks blev håndteret og løst.

I vurderingen indgår det manglende samspil mellem leverandør og borger, relateret til borgerudsagn, som omhandler manglende besked, såfremt hjælpen først bliver leveret efter kl. 10.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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>

3. 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.