

ÅRSRAPPORT HJØRRING KOMMUNE

SUNDHEDS-, ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN

ÆLDRECENTRE



Uanmeldte tilsyn 2019

INDHOLD

Forord	1
1. Tilsyn på ældrecentre	2
1.1 Samlet vurdering	2
1.2 Tværgående anbefalinger	3
1.3 Vurdering af temaer	4
1.3.1 Dokumentation	4
1.3.2 Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
1.3.3 Hverdagsliv	6
1.3.4 Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring	7
1.3.5 Fysiske rammer	8
1.3.6 Årets tema 1: Beboerkonferencer	9
1.3.7 Årets tema 2: Triagering	10
1.4 Tilsynets anbefalinger	11
2. Formål og metode	12
2.1 Formål	12
2.2 Metode	12
2.3 Vurdering	13

FORORD

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte tilsyn i 2019, som BDO har foretaget på Hjørring Kommunes Ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering og tværgående anbefalinger for ældrecentrene. De samlede vurderinger er fremstillet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for hvert enkelt ældrecenter. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer i tilsynet. For hvert tema er indsat et cirkeldiagram med den samlede fordeling af scorer på ældrecentrene i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt til scoring ved tilsynene.

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

1. TILSYN PÅ ÆLDRECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Hjørring Kommune foretaget 15 uanmeldte tilsyn på kommunens Ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt. Tilsynene er afviklet i 2. - 4. kvartal 2019.

Tilsynet omfatter temaerne: *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk bistand, Hverdagsliv, Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring*. Årets temaer er 1: *Beboerkonferencer* og 2: *Triagering og Fysiske rammer*. Tilsynet bemærker, at temaerne *Beboerkonferencer* og *Triagering* ikke er behandlet på Fripleshjemmet Havglimt, da centret ikke anvender hverken beboerkonferencer eller triagering.

For hvert tema har ældrecentrene opnået en score mellem 1 og 5, hvor 5 er bedst. På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og analyser heraf er tilsynet kommet frem til nedenstående samlede vurdering.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Hjørring Kommunes ældrecentre er meget velfungerende og har målrettet fokus på alle relevante områder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet har i alt givet 32 anbefalinger i relation til temaerne, hvoraf de 20 omhandler dokumentation.

Tilsynet vurderer samlet set, at den leverede pleje, omsorg og praktiske hjælp er af meget høj kvalitet. Det er borgernes oplevelse, at de modtager den hjælp, de har behov for, og medarbejderne har et relevant fokus på sundhedsfremme, forebyggelse og den rehabiliterende tilgang i de leverede ydelser. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig rengøringsstandard i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den leverede kvalitet i forhold til borgernes hverdagsliv er meget høj. Borgerne oplever varierede og meget tilfredsstillende aktiviteter samt indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom medarbejderne på alle ældrecentre er fagligt velreflekterede vedrørende deres tilgang til borgerne, og hvordan de støtter borgerne i så vidt muligt at leve det liv, de ønsker. Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne på ældrecentrene, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i relation til afholdelse af "Det gode måltid". Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne har fokus på individuelle ernæringsindsatser hos borgere med særlige behov for dette.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne samlet set har relevante faglige kompetencer i forhold til målgrupperne, og medarbejderne oplever generelt gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling. På nogle ældrecentre er det tilsynets vurdering, at arbejdet med Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel ikke i helt tilstrækkelig grad er en del af medarbejders bevidsthed og indarbejdet i daglig praksis. Der er desuden medarbejdere, som ønsker at udvikle deres kompetencer yderligere i relation til borgere med mentale og psykiatriske udfordringer.

Vedrørende fysiske rammer er det overordnet tilsynets vurdering, at disse understøtter borgernes differentierede behov, og at der tages hensyn til borgerne i indretningen. I forhold til seks ældrecentre vurderer tilsynet, at der er udfordringer på forskellige områder.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentrene generelt har implementeret tilfredsstillende og velfungerende arbejdsgange i relation til afholdelse af beboerkonferencer og triageringsmøder, og at Håndbogens retningslinjer følges. Enkelte ældrecentre har udfordringer på disse to områder.

Endelig vurderer tilsynet, at ældrecentrene fortsat arbejder målrettet med at kvalificere og udvikle dokumentationen i Cura. Ældrecentrene er generelt godt på vej, men endnu ikke i mål i forhold til at sikre sammenhængende og fyldestgørende dokumentation i relation til den enkelte borger.

1.2 TVÆRGÅENDE ANBEFALINGER

Tilsynene giver samlet set anledning til, at BDO har følgende anbefalinger til tværgående indsatser på Hjørring Kommunes ældrecentre med henblik på den videre kvalitetssikring og -udvikling inden for temaerne i tilsynet. De tværgående anbefalinger tager afsæt i de temaer, der har udløst flest anbefalinger. Det samlede antal anbefalinger for det enkelte tema fremgår af parenteserne nedenfor.

Dokumentation (20 anbefalinger)

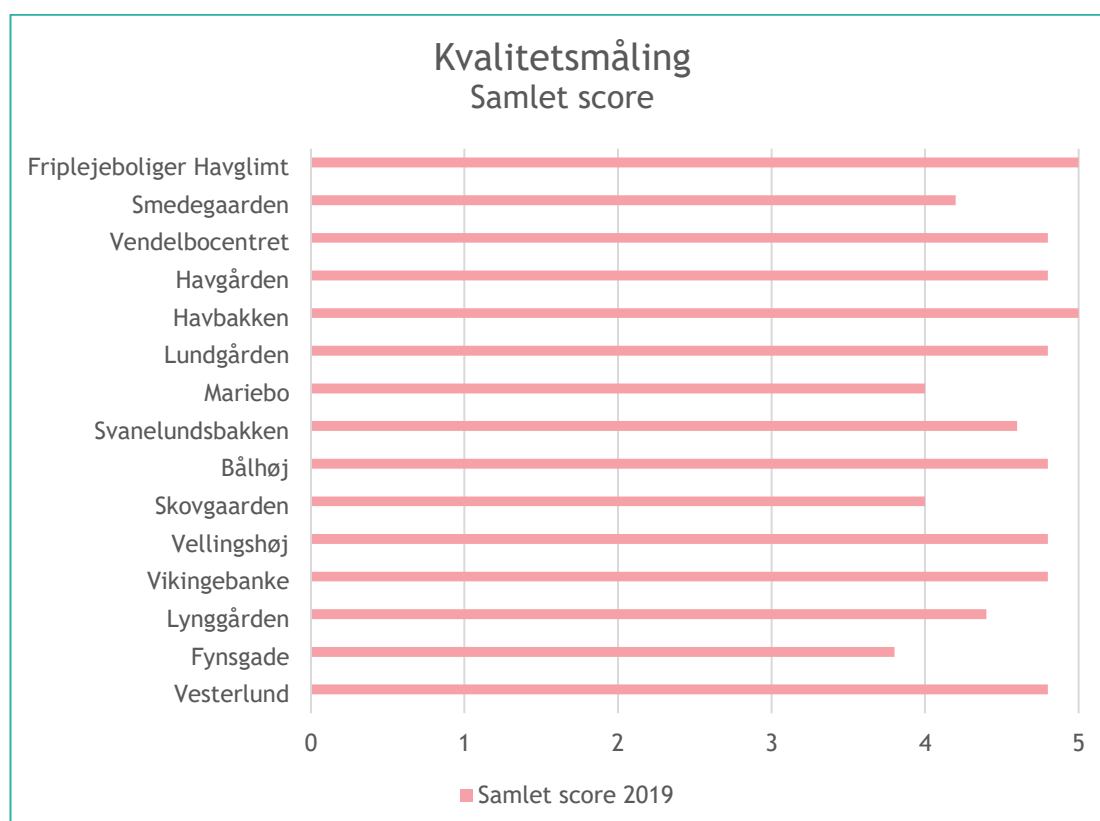
BDO anbefaler, at ældrecentrene fortsat arbejder systematisk og målrettet på at kvalificere dokumentationen i Cura. Det anbefales, at ældrecentrene har fokus på at skabe/fastholde en ensartet systematik og den røde tråd i dokumentationen, samt at samtlige borgeres helbreds- og funktionsevnetilstande konsekvent udfyldes og opdateres i forhold til borgernes aktuelle helbredssituation. Det bør desuden sikres, at besøgsplaner i alle tilfælde dækker hele døgnet og indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp med udgangspunkt i deres fysiske, sociale og kognitive ressourcer. BDO anbefaler, at Hjørring Kommune anvender systematiske kvalitetssikringsmetoder som fx intern og/eller ekstern audit for jævnligt at følge op på aktuel dokumentationspraksis.

Triagering (3 anbefalinger)

BDO anbefaler tre ældrecentre at sikre konsekvent og systematisk afholdelse af triageringsmøder i overensstemmelse med retningslinjerne i Håndbogen for Ældrecentre. Medarbejderne bør være bevidste om de faglige begreber og metoder i relation til triagering, ligesom de bør have en fælles forståelse for principperne bag anvendelse af triageringstavlen.

Nedenstående graf viser den samlede score for det enkelte ældrecenter ved dette års tilsyn for de fire faste temaer: *Dokumentation, Pleje, omsorg og praktisk bistand, Hverdagsliv, Kompetencer, Uddannelse og kvalitetssikring og Fysiske rammer*.

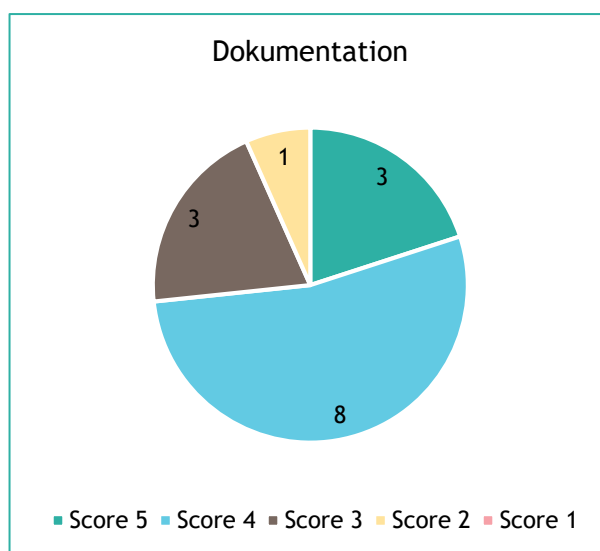
Årets to temaer *Beboerkonferencer* og *Triagering* indgår ikke i denne figur, idet temaerne skifter fra år til år, og dermed ikke er sammenlignelige. Temaerne behandles under den tematiske gennemgang.



1.3 VURDERING AF TEMAER

1.3.1 Dokumentation

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Dokumentation* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt.



Tilsynets overordnede vurdering er, at størstedelen af Hjørring Kommunes ældrecentre opfylder indikatorerne for "Dokumentation" i enten meget høj grad eller høj grad.

På ældrecentrene og Fripleshjemmet Havglimt, der scorer 5, er dokumentationen opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helbredsstatus, ønsker og vaner. Dokumentationen har en høj faglig etisk standard og er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

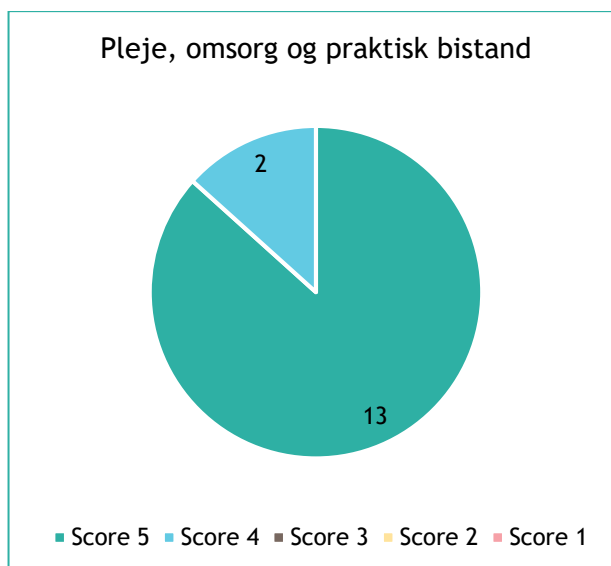
På ældrecentre med scoren 4 finder tilsynet få mangler, der blandt andet omhandler manglende opfølgning på indsatser, manglende beskrivelser af borgernes ressourcer i deres besøgsplaner samt beskrivelser af pædagogiske metoder, manglende udfyldelse eller ajourføring af helbreds- og funktionsevnetilstande samt ikke længere relevante handlingsanvisninger/ydelser.

På de tre ældrecentre med scoren 3 er dokumentationen i varierende grad opdateret og fyldestgørende. Flere dele af dokumentationen mangler opdatering, ligesom besøgsplaner mangler handlevejledende beskrivelser af plejen samt konkrete beskrivelser af borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer, og hvorledes disse inddrages i dagligdagen. Funktionsevnetilstande er delvist eller ikke opdaterede, og der ses eksempler på, at helbredstilstande og handlingsanvisninger kun er delvist udfyldte/opdaterede.

Et enkelt ældrecenter har opnået scoren 2. Dokumentationen mangler opdatering og fyldestgørende beskrivelser samt rød tråd imellem de forskellige delementer. Besøgsplanerne har mangler i forhold til beskrivelser af hjælpen, ligesom funktionsevne- og helbredstilstande kun er delvist udfyldt og generelt mangler sammenhæng til besøgsplanerne.

1.3.2 Pleje, omsorg og praktisk bistand

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer for temaet *Pleje, omsorg og praktisk bistand* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt.



Tilsynets vurdering er, at størstedelen af Hjørring Kommunes ældrecentre samt Fripleshjemmet Havglimt i meget høj grad lever op til indikatorerne for ”Pleje, omsorg og praktisk hjælp”, imens to ældrecentre i høj grad opfylder indikatorerne.

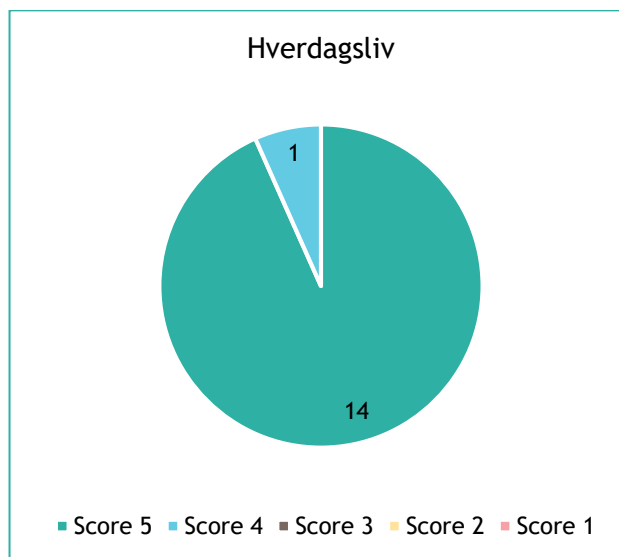
På de 13 ældrecentre med scoren 5 er det tilsynets generelle vurdering, at pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør generelt med mange eksempler for, hvordan borgernes ressourcer inddrages i den daglige pleje, omsorg og praktiske hjælp. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, ligesom der arbejdes med at skabe kontinuitet gennem fx kontaktpersonordninger, beboerkonferencer og triagering. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for og er meget tilfredse med kvaliteten. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig rengøringsstandard i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.

På de to ældrecentre, der har opnået scoren 4, er det tilsynets vurdering, at den rehabiliterende tilgang i højere grad kan integreres i dagligdagen. Medarbejderne på det ene ældrecenter giver udtryk for, at den rehabiliterende tilgang integreres, hvor tiden tillader det. Ifølge medarbejderne kan rehabiliteringen være svær at praktisere i fuldt omfang i en presset hverdag, og det kan være svært at motivere borgerne til at hjælpe til. På det andet ældrecenter redegør medarbejderne for rehabilitering som værende noget ”de bare gør” i dagligdagen.

Tilsynet anbefaler de to ældrecentre at rette et øget fokus på/evaluere den rehabiliterende tilgang og drøfte, hvordan tilgangen er integreret nu og eventuelt kan integreres i endnu højere grad samt afstemmes med borgerne.

1.3.3 Hverdagsliv

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Hverdagsliv* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt.



Tilsynets vurdering er, at Fripleshjemmet Havglimt og alle ældrecentre med undtagelse af et enkelt, der scorer 4, på meget tilfredsstillende vis lever op til indikatorerne for temaet ”Hverdagsliv”.

Det er generelt tilsynets vurdering, at borgerne på de respektive ældrecentre oplever varierede og meget tilfredsstillende aktiviteter samt indflydelse på eget liv og hverdag. På mange ældrecentre fremhæver både borgere og medarbejdere de frivillige som en stor ressource efter bortfaldet af klippekortsordningen. Medarbejderne på alle ældrecentre er fagligt velreflekterede i forhold til deres tilgang til borgerne, og hvordan de støtter borgerne i, så vidt muligt, at leve det liv, de ønsker.

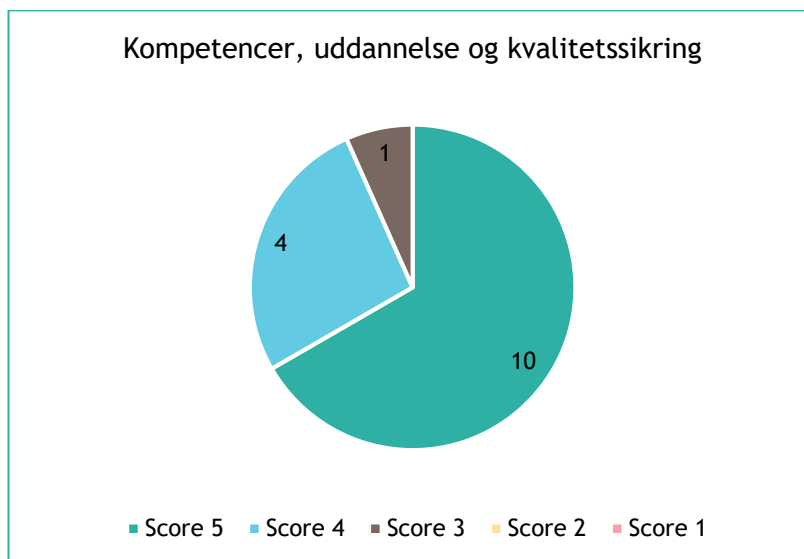
Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne på ældrecentre, og medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, da de er bevidste om madens og måltidernes betydning for borgernes livskvalitet. I forhold til et ældrecenter bemærker tilsynet positivt, at medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at udnytte mulighederne, når det gælder aktiviteter og måltider. Afdelingerne står med faste intervaller selv for at handle ind og lave mad efter borgernes ønsker, og det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne er meget motiverede og deltagende i forberedelse af netop disse måltider. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne har fokus på særlige ernæringsindsatser hos borgere med særlige behov for dette.

På det ældrecenter, der scorer 4, fortæller medarbejderne, at de efter bortfaldet af klippekortsordningen oplever ringere mulighed for fx at ledsage borgerne i forbindelse med lægebesøg. Ifølge medarbejderne kommenterer borgerne ligeledes på, at der er færre muligheder for at komme ud af huset.

Tilsynet observerer på alle ældrecentre, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i samværet med borgerne er respektfuld og anerkendende.

1.3.4 Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre og Friblejehjemmet Havglimt.



Tilsynets vurdering er, at ældrecentrene og Friblejehjemmet Havglimt generelt lever op til indikatorerne inden for temaet "Kompetencer, uddannelse og kvalitetssikring".

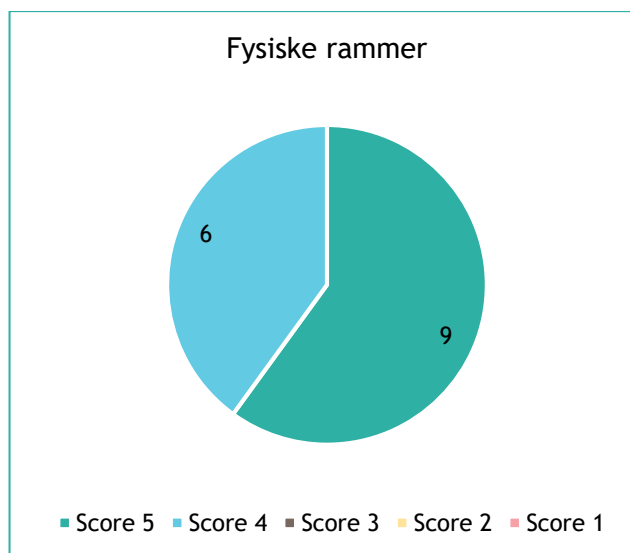
På de 10 ældrecentre med scoren 5 vurderer såvel ledelse som medarbejdere, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og løbende kompetenceudvikling. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er godt klædt på til hverdagens opgaver, og at der er gode muligheder for at drøfte problemstillinger og få faglig sparring. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for elementerne i Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel. På et enkelt ældrecenter erkender medarbejderne, at de kunne være bedre til at bringe teorien i spil i praksis.

På ældrecentre med scoren 4 er det blandt andet tilsynets vurdering, at arbejdet med Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel ikke i tilstrækkelig grad er en del af medarbejders bevidsthed. Medarbejderne på et ældrecenter kan ikke på tilfredsstillende vis redegøre for den helhedsorienterede model samt pædagogiske og faglige tilgange i den forbindelse. De efterspørger desuden mere viden om borgere med mentale og psykiatriske udfordringer. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne på ældrecentret i højere grad trænes i at anvende begreber fra Tom Kitwoods model, samt at ledelsen forholder sig til medarbejdernes efterspørgsel vedrørende viden om borgere med mentale og psykiatriske udfordringer.

På det ældrecenter, der scorer 3, fortæller medarbejderne, at Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel endnu ikke anvendes systematisk. Ældrecentrets sygeplejerske oplyser dog til tilsynet, at modellen netop er et påbegyndt fokusområde i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne tilkendegiver, at mange afløsere, hvoraf de fleste er ufaglærte, gør, at det faste personale må påtage sig flere sundhedsfaglige opgaver og derved et større ansvar, end tiden ofte tillader. Desuden oplever de, at det er svært at skelne imellem egne og kollegaers ansvarsområder. Tilsynet anbefaler, at ledelsen dagligt understøtter medarbejdernes prioritering i en periode med mange afløsere. Desuden anbefaler tilsynet, at medarbejdernes kompetenceområder tydeliggøres, og at der sikres rammer for sparring og videndeling i hverdagen.

1.3.5 Fysiske rammer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Fysiske rammer* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre og Fripleshjemmet Havglimt.



Tilsynets vurdering er, at ældrecentrene og Fripleshjemmet Havglimt lever op til indikatorerne inden for temaet "Fysiske rammer" i enten høj eller meget høj grad.

På ældrecentre med scoren 5 er borgerne generelt meget tilfredse med deres boliger og ældrecentrenes fysiske rammer. Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og differentierede behov, og at borgerne inddrages i indretningen.

I forhold til ældrecentre med scoren 4 vurderer tilsynet, at der er udfordringer på forskellige områder. På et ældrecenter observerer tilsynet fx på tre afdelinger, at døre til tomme kontorer med personfølsomme data står åbne.

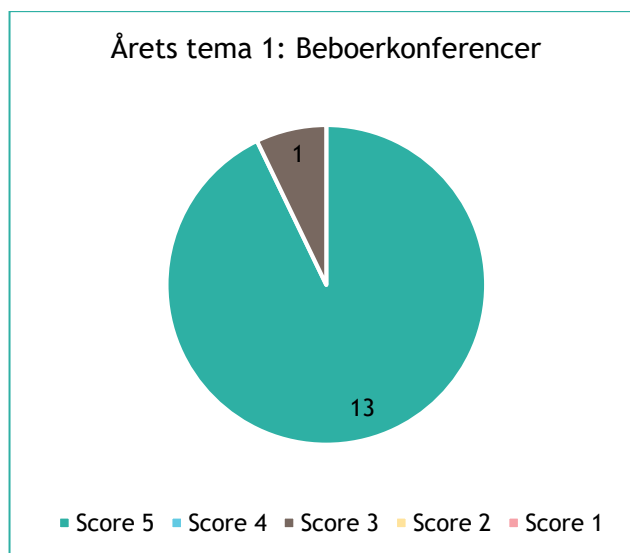
På to ældrecentre giver medarbejderne udtryk for, at de fysiske rammer gør det svært at tilgodese borgere med demens i henholdsvis indretningen og spisesituationen. Medarbejderne på et ældrecenter oplever, at enkelte boliger er meget små og har begrænset plads, når hjælpemidler skal anvendes. Ældrecenteret er desuden fordelt på flere bygninger, som man kun har adgang til via udendørsarealerne.

På et ældrecenter fylder hjælpemidler meget på fællesarealerne, og på et andet ældrecenter er spise-stuen gennemgang for mange besøgende og medarbejdere, hvilket kan forstyrre under måltiderne. Desuden fremstår stuerne på ældrecentrets rehabiliteringspladser upersonlige og minimalistisk indrettet. Dette ældrecenter anbefales at drøfte, hvordan de fysiske rammer i rehabiliteringsenheden kan indrettes mere imødekommende og med et mere personligt præg.

Endelig har et ældrecenter en udfordring i forhold til, at de fysiske rammer ikke muliggør opholdsstuer, og køkkenet i ældrecentrets ene fløj fungerer derfor på nuværende tidspunkt som samlingspunkt om dagen. Medarbejderne forsøger at motivere borgerne til at trække op i den nyrenoverede pejsestue på øverste etage, men flere borgere vælger at opholde sig i egen bolig i stedet. Tilsynet bemærker, at leder er opmærksom på udfordringen, og at boligforeningen er involveret.

1.3.6 Årets tema 1: Beboerkonferencer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Beboerkonferencer* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre.



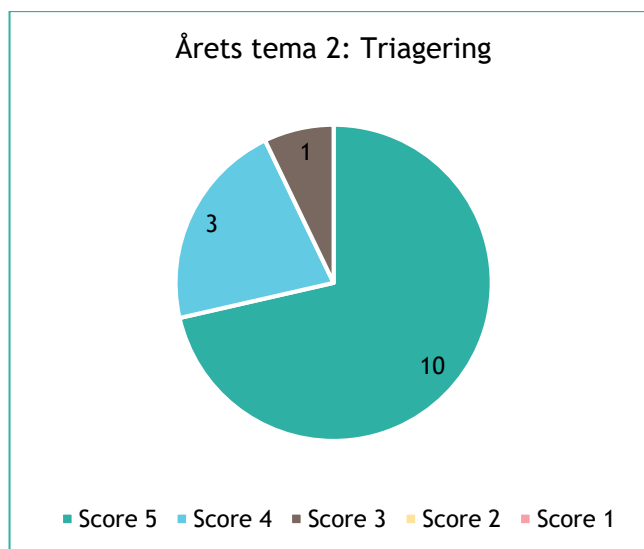
Tilsynets vurdering er, at ældrecentrene med undtagelse af et enkelt, der scorer 3, i meget høj grad lever op til indikatorerne inden for temaet "Beboerkonferencer".

Det er tilsynets vurdering, at alle de ældrecentre, der scorer 5, har implementeret velfungerende arbejdsgange i relation til afholdelse af beboerkonferencer. Medarbejderne på flere ældrecentre beskriver en oplevelse af, at der er et godt fagligt udbytte af beboerkonferencerne, der opleves at bidrage til ensartede arbejdsgange og fælles forståelse af tilgang og indsatser hos borgerne. Tilsynet vurderer her, at Håndbogens retningslinjer for afholdelse af beboerkonferencer følges.

På det ældrecenter, der scorer 3, er det tilsynets vurdering, at der er udfordringer i relation til afholdelse af beboerkonferencer. Ifølge leder er det svært at få medarbejdere med fra alle vagtlag, og medarbejderne oplever det som en udfordring, at beboerkonferencerne er flyttet til midt på dagen, da dette betyder, at de må skiftes til at deltage, da der samtidig skal varetages opgaver hos borgerne. Der er ikke helt overensstemmelse imellem leders og medarbejderes opfattelse af, hvor hyppigt beboerkonferencerne afholdes. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med sygeplejersken sikrer implementering af beboerkonferencer og i større omfang skaber rammer for faglig fordybelse.

1.3.7 Årets tema 2: Triagering

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Triagering* for Hjørring Kommunes 14 ældrecentre.



Tilsynets vurdering er, at størstedelen af ældrecentre i meget høj grad lever op til indikatorerne inden for temaet "Triagering".

På ældrecentre med scoren 5 er det tilsynets vurdering, at der er implementeret tilfredsstillende og vel-fungerende arbejdsgange i relation til triagering. Medarbejdere på flere ældrecentre oplever, at triagering er et godt fagligt prioriteringsredskab, der skaber overblik over behov for ekstra opmærksomhed på ændringer i en borgers adfærd eller tilstand samt allokering af faglige ressourcer. Tilsynet vurderer, at Håndbogens retningslinjer for triageringsmøder generelt følges.

I forhold til to ældrecentre, der scorer 4, vurderer tilsynet, at triageringsmøder ikke afholdes konsekvent og systematisk. På det ene ældrecenter har triageringsmøderne været nedtonet i en periode grundet den aktuelle medarbejdersituation. Møderne forventes nu reetableret efter ansættelse af flere sygeplejersker. Ældrecentre anbefales at sikre, at triageringsmøderne konsekvent og systematisk afholdes i overensstemmelse med Håndbogens retningslinjer. Vedrørende det tredje ældrecenter er det tilsynets vurdering, at der er indført systematisk triagering, men at medarbejderne kun delvist kan redegøre for Håndbogens retningslinjer vedrørende triagering.

På det ældrecenter, der scorer 3, er det tilsynets vurdering, at der ikke er overensstemmelse imellem medarbejdernes og leders opfattelse af, hvordan triageringstavlen anvendes i praksis. Tilsynet anbefaler, at der skabes en fælles forståelse for principperne for anvendelse af triageringstavlen.

1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet anledning til i alt 32 anbefalinger i forbindelse med årets tilsyn på ældrecentre. Til sammenligning gav tilsynet i 2018 anledning til i alt 34 anbefalinger.

I nedenstående skema fremgår fordelingen af anbefalinger på temaniveau.

Ældrecenter	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk bistand	Hverdagsliv	Kompetencer	Beboerkonferencer	Triagering	Fysiske rammer	I alt
Bålhøj						1		1
Fynsgade	1	1		2	1	1		6
Havbakken								0
Havgården	1							1
Lundgården	1							1
Lynggården	1					1	1	3
Mariebo	2							2
Skovgaarden	3	1		2				6
Smedegården	2							2
Svanelundsbakken	2						1	3
Vellingshøj	2							2
Vendelbocentret	2							2
Vesterlund	1							1
Vikingebakke	2							2
Havglimt	0							0
I alt	20	2		4	1	3	2	32

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet har jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen med mulighed for personlig udvikling og deltagelse i relevante aktiviteter og sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse afpasset såvel målgruppen som sådan, som borgernes individuelle ønsker og behov.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn.

Den anvendte interviewguide er målrettet den enkelte tilbudstype, og de tilsynsførende har en faglig baggrund og erfaring med relevans for det pågældende tilsynsområde.

2.3 VURDERING

I tilsynene i Hjørring Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: Der er ingen mangler i opfyldelsen Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere Alle elementer i indikatoren er opfyldt Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: Der er få mangler i opfyldelsen Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: Der er en del mangler i opfyldelsen Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgere En del af elementer i indikatoren er opfyldt Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: Der er mange mangler i opfyldelsen Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgere Få af elementer i indikatoren er opfyldt Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: Der er omfattende mangler i opfyldelsen Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
KIRSTEN MARQUARSEN
Senior Manager
m: 41 89 04 36
e: kmq@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.