



# Brønderslev Kommune

Sundhed og Velfærd

Årsrapport 2023

Leverandører af hjemmepleje og praktisk støtte

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>TILSYN I HJEMMEPLEJEN</b> .....	<b>4</b>
1.1	SAMLET VURDERING .....	4
1.2	VURDERING AF TEAMER .....	7
1.2.1	Dokumentation .....	7
1.2.2	Personlig pleje .....	8
1.2.3	Praktisk hjælp .....	10
1.2.4	Kommunikation og adfærd.....	11
1.2.5	Kompetencer og udvikling .....	13
1.2.6	Privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp .....	15
1.3	ANBEFALINGER TIL LEVERANDØRER AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP .....	16
1.4	ANBEFALINGER TIL LEVERANDØRER AF RENGØRING OG PRAKTISK HJÆLP .....	16
<b>2.</b>	<b>FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>17</b>
2.1	FORMÅL .....	17
2.2	METODE .....	17
2.3	VURDERING .....	17

## Forord

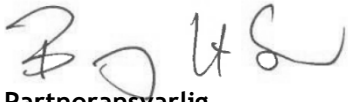
BDO har på vegne af Brønderslev Kommune i 2023 gennemført kommunale tilsyn hos fire kommunale og en privat leverandør af personlig pleje samt en privat leverandør af rengøring.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af leverandørerne med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen inden for samtlige områder for både 2023, 2022, 2021 og 2020.

Herefter gennemgås de aftalte temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt leverandørerne. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, der er anvendt ved tilsynene.

Med venlig hilsen



**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)



**Projektansvarlig**  
Helle Charlotte Nielsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0092  
Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

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



# 1. TILSYN I HJEMMEPLEJEN

## 1.1 SAMLET VURDERING

BDO har i 2023 foretaget kommunale tilsyn i Brønderslev Kommune hos fire kommunale og en privat leverandør af personlig pleje med afsæt i fritvalgsbevis, jf. Serviceloven, samt hos en privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp. Tilsynet hos sidstnævnte leverandør behandles separat, idet temaer og vurderinger ikke er umiddelbart sammenlignelige med tilsyn hos de øvrige leverandører.

Tilsynene i 2023 er afviklede i perioden fra maj 2023 til december måned 2023. BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som er indsat bagerst i rapporten, vurderet hver leverandør med scorene fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst. De kommunale leverandører er bedømt i fem aftalte temaer:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Kommunikation og adfærd
- Kompetencer og udvikling

Den private leverandør af personlig pleje er vurderet i samme temaer, fraset temaet Praktisk hjælp.

Det er BDO's overordnede vurdering, at kommunale og private leverandører i Brønderslev Kommune generelt lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området. Den gennemsnitlige samlede vurdering af leverandører af hjemmepleje ligger på et middel til højt niveau i forhold til opfyldelse af indikatorerne, mens den private leverandør af rengøring og praktisk hjælp ligger på et meget højt niveau.

Borgerne modtager helt overvejende pleje og praktisk hjælp, svarende til de visiterede ydelser, og de er generelt tilfredse med måden, hjælpen udmøntes på, særligt når det er de faste medarbejdere, hvilket afspejler sig i borgerudsagn ift. hjælpen fra afløsere. Borgertilfredsheden hos den private leverandør af personlig pleje er dog præget af variation, og BDO ser et behov for en vedvarende opmærksomhed på leveringen af de visiterede ydelser hos borgerne, grundet forbruget af afløsere. Leverandørerne arbejder dagligt på at understøtte kontinuitet i forhold til leveringen af kerneydelsen, men de udfordres stadig i mere eller mindre grad af manglen på tilstrækkeligt faglærte medarbejdere, og de trækker derfor på ufaglærte medarbejders kompetencer. Faglige metoder anvendes hos alle leverandører med henblik på at sikre kvalitet i opgaveløsningen og i forhold til opfølgning af faglige indsatser. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte hos borgerne, som dog udgør et udviklingsområde i et tilfælde.

Medarbejdernes kommunikation og omgangsform til borgerne er, fraset enkelte undtagelser, kendetegnet ved en professionel og imødekommende tilgang i samspillet med borgerne, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sammen med ledelsen arbejder målrettet med at forebygge forråelse i praksis.

En gennemgående udfordring er fortsat at sikre kvaliteten på dokumentationsområdet, hvilket afspejles i et forholdsvist højt antal anbefalinger, som er fordelt på alle leverandører. BDO vurderer derfor, at tværgående indsatser i relation til medarbejdernes dokumentationspraksis fortsat er et udviklingsområde. Helt overvejende har leverandørernes ledelse et stort fokus på at understøtte og sikre medarbejdernes løbende kompetenceudvikling, og over halvdelen af leverandørerne opfylder indikatorerne i høj grad. Dog kræver medarbejdernes kompetenceudvikling stadigt fokus pga. manglerne i øvrige temaer og det samlede kompetenceniveau i grupperne, ligesom medarbejdernes viden om og anvendelse af VAR-portalen med opdaterede retningslinjer hos flere leverandører kan styrkes.

## Tendenser i årets tilsyn

Grafen på side 6 viser den gennemsnitlige score, som hver leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp har opnået i 2020, 2021, 2022 og 2023. Dog er scoren på Blæksprutten i år baseret på fire temaer modsat tidligere fem temaer.

Ved tilsynene i 2023 har to leverandører opnået en gennemsnitlig samlet score på 4 eller derover, mens de tre øvrige leverandører har opnået en score på 3 og derover. Samlet set ligger den gennemsnitlige score på nogenlunde samme niveau som sidste år med øje for, at Blæksprutten ikke er vurderet på temaet *Praktisk hjælp* i år.

Tilsynet har i alt givet de fem leverandører 38 anbefalinger, mod 29 anbefalinger i 2022. 15 anbefalinger relaterer sig til temaet *Dokumentation*, mens ni anbefalinger retter sig mod mangler i temaet *Personlig pleje*. Endvidere er der givet i alt tre anbefalinger til tre leverandører i temaet *Praktisk hjælp*, mens alle leverandører har modtaget anbefalinger inden for temaet *Kompetencer og udvikling*, som i alt udgør otte anbefalinger. I temaet *Kommunikation og adfærd* er der givet tre anbefalinger.

Den private leverandør af rengøring og praktisk hjælp opnår ved tilsynet i 2023 den højeste mulige score på alle tre temaer, ligesom i de to foregående år. Det samlede antal anbefalinger, fordelt på leverandørerne, ses i tabellen på side 16.

## Tværgående udviklingspunkter

Dette års tilsyn, og dertil hørende fund, giver ligesom i årene 2020, 2021, 2022 anledning til, at BDO har anbefalinger til tværgående indsatser og udviklingspunkter med henblik på at understøtte Brønderslev Kommunes videre kvalitetssikring og -udvikling.

BDO har valgt at belyse tværgående anbefalinger, relaterede til temaerne *Dokumentation*, *Personlig pleje* samt *Kompetencer og udvikling*, da disse temaer har udløst langt størstedelen af anbefalingerne i 2023. Disse tre temaer danner derfor grundlag for BDO's tværgående udviklingspunkter. BDO ser ligeledes behov for en fælles ledelsesmæssig opmærksomhed og indsats vedrørende de tre temaer, grundet en mulig sammenhæng og indflydelse temaerne imellem.

Det samlede antal anbefalinger for hvert tema fremgår af parenteserne, ligesom de øvrige temaers anbefalinger fremgår efterfølgende.

### Dokumentation (15 anbefalinger)

BDO anbefaler:

1. At leverandørerne arbejder målrettet på at sikre vedvarende opkvalificering af medarbejdernes dokumentationspraksis og læring med løbende sparring og kontinuerlige audits.
2. At leverandørerne har en øget opmærksomhed på, at døgnrytmeplaner løbende ajourføres med fyldestgørende beskrivelser af, hvordan visiterede pleje- og praktisk hjælp leveres i praksis, herunder inddragelse af borgernes rutiner og ønsker.
3. At leverandører og medarbejdere arbejder fokuseret på at udfylde feltet Generelle oplysninger, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, jf. kommunens retningslinjer.
4. At der er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre et tværfagligt samarbejde med Visitationen og hjemmesygeplejen med formål om at sikre opdaterede og oprettede funktionsevnetilstande og handleanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser i borgerjournalerne.

### Personlig pleje (9 anbefalinger)

BDO anbefaler:

1. At ledelsen hos de forskellige leverandører skærper fokus på og retning for, at alle medarbejdere orienterer sig i dokumentationen forud for borgerbesøg med henblik på at sikre en tilfredsstillende borgeroplevelse og at sikre ensartet kvalificeret udførelse af kerneydelser

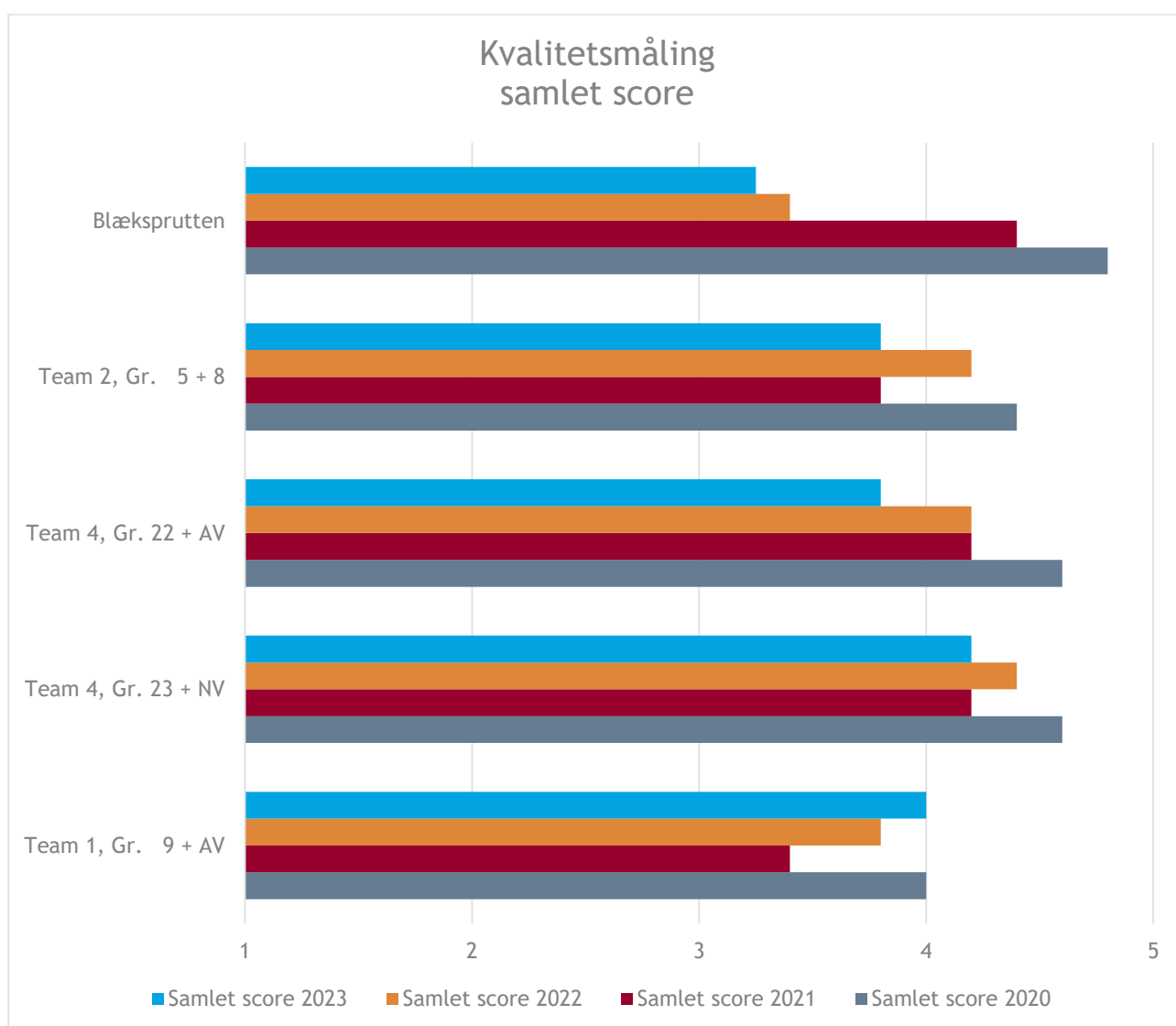
### Kompetencer og udvikling (8 anbefalinger)

BDO anbefaler:

1. At ledelsen hos leverandørerne sikrer, at medarbejderne kender og anvender VAR-portalens henblik på løbende at understøtte medarbejdernes faglige viden og muligheder for at opsøge opdaterede retningslinjer inden for relevante faglige områder.
2. At leverandørernes ledelser fortsætter arbejdet med kompetenceafklaring og udvikling af såvel faglærte- som ufaglærte medarbejdere, jf. kommunens opdaterede kompetenceprofiler.

### Samlede gennemsnitlige vurdering

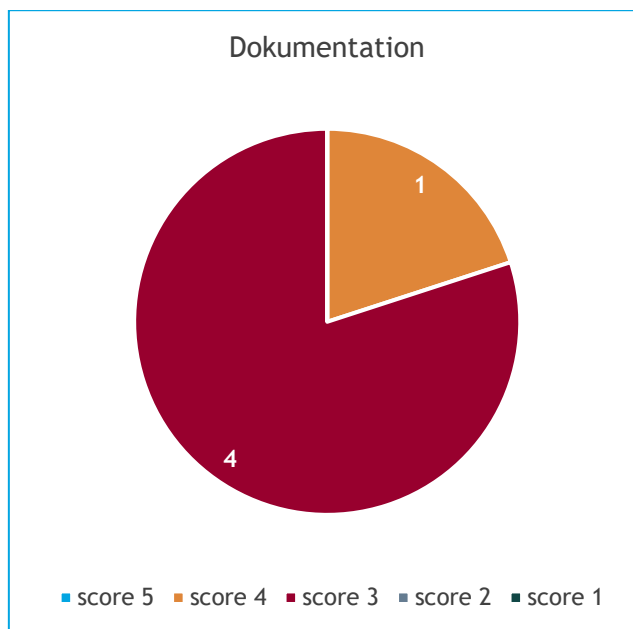
Nedenstående graf viser den samlede gennemsnitlige score, som leverandørerne har modtaget på tilsynene i 2023, 2022, 2021 og 2020, som er skitseret med særskilt farve. En opmærksomhed er, at Blækspruttens gennemsnitlige score i 2023 er baseret på fire temaers vurdering, i stedet for fem temaer, som de tidligere år og som de øvrige kommunale leverandører.



## 1.2 VURDERING AF TEAMER

### 1.2.1 Dokumentation

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Dokumentation* hos de fem leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Alle leverandører, fraset en, lever op til indikatorerne for temaet i middel grad. Den samlede gennemsnitlige score for alle leverandørerne er på 3,2. Medarbejderne hos alle leverandører beskriver, at dokumentationen benyttes som et aktivt redskab i forhold til at levere kerneopgaven ud fra visiterede ydelser. Dokumentationen er i alle tilfælde skrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

#### En leverandør har opnået scoren 4:

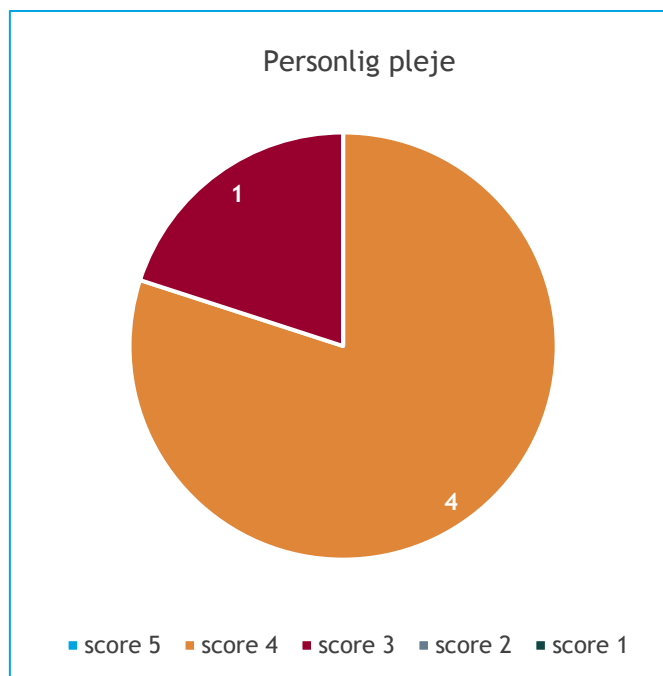
En leverandør modtager scoren 4, og leverandøren opfylder indikatorerne for temaet i høj grad. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet, bl.a. med handlevejledende beskrivelser af borgernes visiterede pleje- og støtteydelse. Mangler, som ligger til grund for vurderingen, omhandler manglende opdatering af feltet Generelle oplysninger og ajourføring af enkelte funktionsevnetilstande. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af borgerjournalerne, bl.a. er ajourføring af døgnrytmeplaner primært den fasttilknyttede medarbejders ansvar.

#### Tre leverandører har opnået scoren 3:

Tre leverandører opfylder indikatorerne for temaet i middel grad, og de opnår scoren 3. Fælles for de tre leverandører er identificering af mangler i relation til beskrivelser af hjælpen til borgernes pleje- og praktiske ydelser. Hos tre leverandører savnes derudover udfyldelse af feltet Generelle oplysninger, jf. kommunens retningslinjer, ligesom to leverandører mangler ajourføring af funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Derudover identificeres der hos de forskellige leverandører øvrige mangler i den samlede dokumentation, bl.a. mangler observationsnotater konsekvent at relateres til relevante tilstande. Derudover er medarbejderne usikre på rolle- og ansvarsfordelingen i et tilfælde, mens der savnes handlingsanvisninger på delegerede sygeplejeydelser i to tilfælde.

## 1.2.2 Personlig pleje

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Personlig pleje* hos de fem leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Leverandørerne opfylder indikatorerne for temaet *Personlig pleje* med en gennemsnitlig score over middel, hvor fire ud af fem leverandører lever op til indikatorerne i høj grad. Tilsynet observerer på borgerbesøgene, at borgerne er velsoignerede ud fra deres individuelle livsstil.

### Fire leverandører har opnået scoren 4:

For de fire leverandører, som modtager scoren 4, konstateres enkelte mangler på området i forhold til temaet. Generelt oplyser medarbejderne, at de arbejder med faglige tilgange og metoder, som sikrer, at borgerne får den rette pleje og omsorg, bl.a. via fælles morgenmøder, kørelister, kontaktpersonordning og orientering i dokumentationen. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at faste køreruter tilstræbes med henblik på at understøtte kontinuitet i borgerforløbene. Hertil kommer, at medarbejderne kan redegøre for deres opmærksomhed på at inddrage borgerne i plejen, og hvordan rehabiliterende tilgange er integrerede i praksis og i samarbejde med borgerne. Borgerudsagn ligger dog til grund for vurderingen i alle tilfælde, og de omhandler bl.a. borgernes oplevelse af, at afløsere ikke altid har kendskab til opgaverne hos borgerne. Derudover er et borgerudsagn rettet mod flere medarbejders håndtering af opgave ift. en delegeret sygeplejeydelse, ligesom en borger er uvidende om, at borgeren er tildelt et rehabiliteringsforløb, jf. SEL 83a. Hos en leverandør tilkendegiver medarbejderne, at der ikke er anden systematik for opfølgningen på faglige indsatser, end at medarbejderne opretter opgaver til hinanden i omsorgssystemet, hvilket er drøftet med leder, der ønsker en systematik herfor.

### En leverandør har opnået scoren 3:

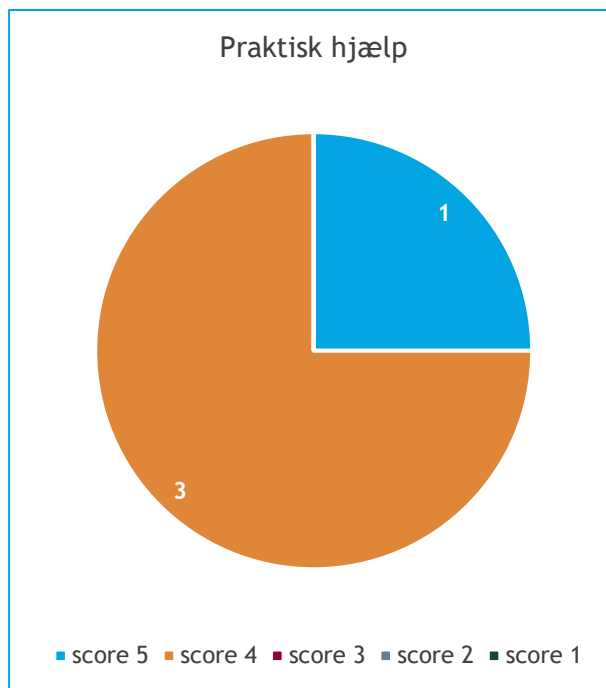
En leverandør har opnået scoren 3, og leverandøren opfylder dermed indikationerne for temaet i middel grad. Det er hovedsageligt borgerudsagn, som ligger til grund for vurderingen af temaet, og manglerne påvirker kvaliteten og kontinuiteten af kerneopgaven. Borgerne roser dog deres faste medarbejdere, men de beskriver en varierende kvalitet af hjælpen fra medarbejdere, der ikke kender borgernes vaner og rutiner, eller som ikke har orienteret sig i dokumentationen ift. hjælpen. Hertil kommer en borgers frustration over, at borgeren flere gange har måttet aflyse sin genoptræning, da medarbejderne ikke er kommet som



aftalt. En anden borger bemærker, at medarbejderne er fortravlede, og borgeren har oplevet, at medarbejderne allerede er gået efter en time, selv om hjælpen på badedage er visiteret med halvanden time. Borgers pårørende nævner også at være blevet indirekte adspurgt om at smøre dagens frokost, som er en visiteret opgave hos borgeren. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de inddrager tværfaglige samarbejdspartnere ved behov herfor, og indkalder til møder ad hoc ved komplekse problemstillinger i borgerforløb. Leverandøren har derudover fokus på at sikre fasttilknyttede medarbejdere.

### 1.2.3 Praktisk hjælp

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Praktisk hjælp* hos de fire kommunale leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 4.

De kommunale leverandører, som leverer den praktiske hjælp, lever op til indikatorerne for temaet i høj grad til i meget høj grad. Tilsynsførende har på samtlige borgerbesøg observeret en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard, svarende til borgernes ønsker for levevis og livsstil.

#### En leverandør har opnået scoren 5:

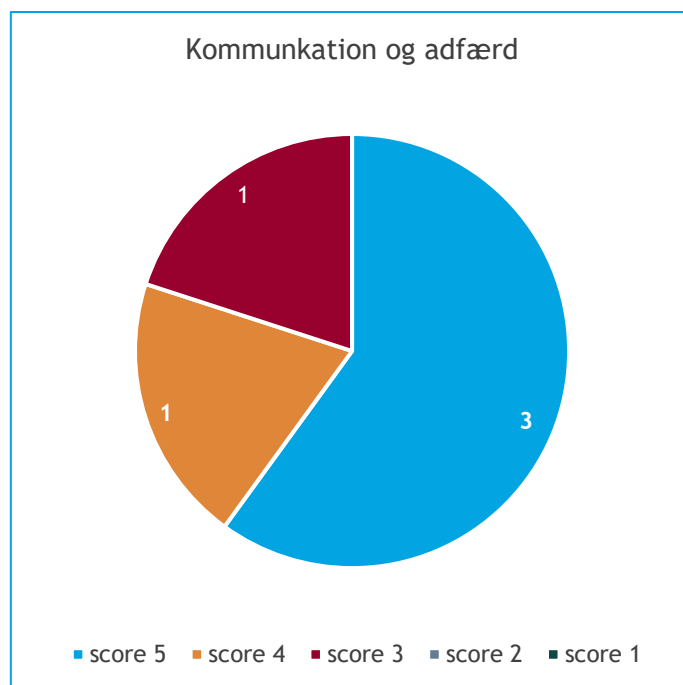
En leverandør opnår højeste score for temaet med scoren 5. Borgerne modtager forskellig praktisk hjælp fra leverandøren, fx oprydning og hjælp til skift af sengelinned og tøjvask, og borgerne er tilfredse med hjælpen og særligt tilfredse med, at rengøringen som oftest udføres af samme medarbejder. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes ressourcer inddrages, alt efter borgernes formåen, og at hjælpen udføres i et samarbejde med borgerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for særlige indsatser i relation til hygiejniske risikofaktorer, herunder anvendelse af relevante og rette værnemidler, som forebygger smittespredning.

#### Tre leverandører har opnået scoren 4:

Tre leverandører har modtaget scoren 4, grundet tilsynets fund af enkelte mangler. Borgerne er hos to leverandører tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, mens en borger hos den tredje leverandør oplever, at oprydning og hjælpen til opvasken om aftenen varierer, ligesom kvaliteten af rengøringen beskrives som personafhængig. Borgerne modtager bl.a. praktisk hjælp til indkøb, tøjvask, klippekort, oprydning og rengøring. Medarbejderne har hos alle tre leverandører stor fokus på at inddrage borgernes ressourcer i det omfang, borgerne formår, og medarbejderne giver eksempler på opgaver, som deles op mellem borgeren og medarbejderen. Hos to leverandører er det medarbejdernes udsagn, som medvirker til temaets vurdering, da medarbejderne erkender, at der ikke konsekvent anvendes plastforklæder ved personlig pleje, som retningslinjerne foreskriver. Medarbejderne har dog fokus på afspritning af deres hænder, og de benytter overtrækssko og handsker.

### 1.2.4 Kommunikation og adfærd

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kommunikation og adfærd* hos de fem leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

Leverandørerne har en vis spredning i forhold til scoren, og de opfylder indikatorerne for temaet *Kommunikation og adfærd* i meget høj grad til i middel grad. Samlet set har dette tema den højeste gennemsnitlige score for alle leverandører.

#### Tre leverandører har modtaget scoren 5:

For de tre leverandører, som opnår scoren 5, gælder det, at borgerne er meget tilfredse med samspillet med medarbejderne samt medarbejdernes omgangsform i borgernes hjem. Hertil kommer, at borgerne beskriver medarbejderne som respektfulde, lydhøre og imødekommende i deres omgangsform. Leverandørens medarbejdere kan kompetent redegøre for, hvad de vægter i deres adfærd og kommunikation til borgerne, bl.a. at borgernes mødes individuelt, og medarbejderne er bevidste om, at de er gæster i borgernes hjem. Derudover fremhæves den indbyrdes relation imellem medarbejder og borger, og vigtigheden af at afkode borgernes kropssprog og humør på besøgene med henblik på at tilpasse hjælp og kommunikation. En leder nævner ligeledes, at igangværende Affectum-forløb positivt har rykket ved medarbejdernes bevidsthed og opmærksomhed på deres ansvar i samspillet med borgerne, ligesom opdelingen til mindre teams, ifølge leder, forebygger omsorgstræthed og forråelse. De to øvrige leverandører arbejder også med dagligt fokus på at forgrube forråelse ved løbende dialog og fokus på den kollegiale omgangstone, og medarbejderne har tillid til at drøfte evt. brud, hvis det skulle forekomme.

#### En leverandør har modtaget scoren 4:

En leverandør har modtaget scoren 4, og leverandøren har mange fællestræk med ovenstående leverandører. Ledelse og medarbejdere redegør for løbende drøftelser vedrørende en individuel tilpasset kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne, herunder at agere professionelt og indbyrdes at omtale borgerne ud fra et fagligt perspektiv. Tegn på forråelse er ikke oplevet i medarbejdergruppen, og der redegøres for opmærksomhed på den indbyrdes omgangstone, ligesom medarbejderne tilkendegiver tillid til at drøfte evt. brud med hinanden eller med leder. Vurderingen er baseret på borgerudsagn, hvor to borgere i enkelte

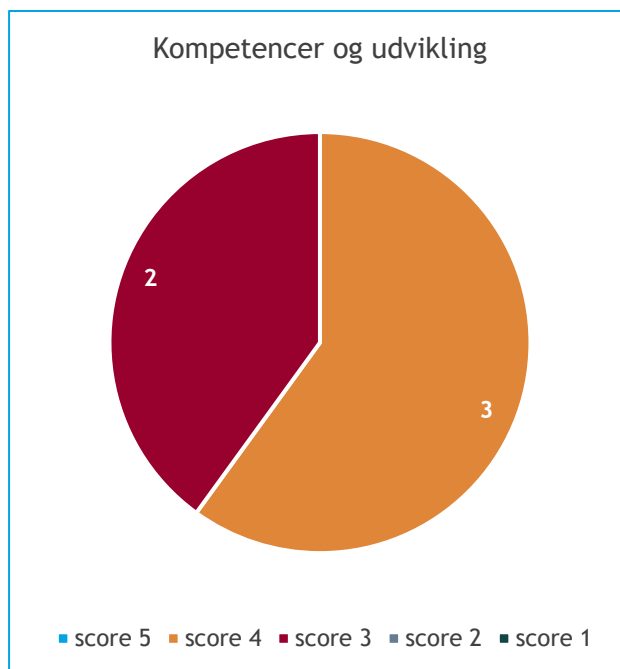
tilfælde har oplevet en hård og kontant tone fra en medarbejder, hvilket efterfølgende er drøftet med leder.

**En leverandør har modtaget scoren 3:**

For leverandøren, der opnår scoren 3, og som opfylder indikatorerne i middel grad, er borgerudsagn grundlaget for vurderingen. Generelt oplever borgerne en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, men en borger oplyser, at medarbejderne verbalt og nonverbalt er prægede af travlhed i samspillet med borgeren. Hertil kommer, at medarbejdere flere gange har brudt tavshedspligten ved at indvie borgeren i andre borgers navne ift. det næste besøg. En anden borger er ked af oplevelsen af at blive mødt med forudindtaget af medarbejderne, selv om borgeren anerkender, at mange tidligere drøftelser med leverandør og kommunen vedr. rammerne for samarbejdet kan influere. Medarbejderne er opmærksomme på at anvende en individuel tilpasset tilgang og kommunikation til borgerne, og de tager højde for den indbyrdes relation, ligesom borgernes dagsform og livshistorie inddrages. Foregribelse af forråelse er ligeledes et omdrejningspunkt, og supervision tilbydes som et forebyggende initiativ. Brud på tavshedspligten er tillagt betydning for scoren.

## 1.2.5 Kompetencer og udvikling

Af grafen fremgår fordelingen af scorer inden for temaet *Kompetencer og udvikling* hos de fem leverandører.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 3.

Leverandørerne lever i høj grad til i middel grad op til indikatorerne for temaet *Kompetencer og udvikling*. Lederne hos alle leverandørerne vurderer, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til opgaverne. Lederne har et løbende fokus på at kompetenceudvikle medarbejdernes faglige færdigheder, så de matcher borgernes behov, og de arbejder på at klæde medarbejderne på ift. de opdaterede kompetenceprofiler på ældreområdet.

### Tre leverandører har opnået scoren 4:

Tre leverandører har opnået scoren 4, og de opfylder indikatorerne i høj grad. Fælles er løbende og systematisk opfølgning, videndeling og læring i medarbejdergruppen, som fx sikres via fastlagte mødefora, fx gruppemøder og borgerkonferencer, der understøttes af tværfaglige samarbejdspartnere, herunder hjemmesygeplejen. Leverandørerne arbejder med løbende faglig udvikling, og ifølge lederne har de kommunale leverandørers implementering af triagemøder og ugentlige borgerkonferencer været medvirkende til at højne medarbejdernes faglighed og kompetenceniveau. Den private leverandør har en kvalitetsmedarbejder ansat til løbende at understøtte medarbejdernes sparring og refleksion.

Medarbejdere hos de tre leverandører føler sig generelt godt rustede til opgaverne, og de udtrykker tilfredsstillende muligheder for faglig sparring i hverdagen. Medarbejderne beskriver ligeledes et godt arbejdsmiljø og samarbejde i de forskellige grupper. Dog efterspørger medarbejderne hos en leverandør viden om pleje og tilgange hos borgere med psykiatriske lidelser, som sammen med antallet af ufaglærte medarbejdere ligger til grund for vurderingen. Manglerne hos de to øvrige leverandører relaterer sig til manglende kendskab til - og anvendelse af - VAR-portalen, som indeholder opdaterede retningslinjer inden for området.

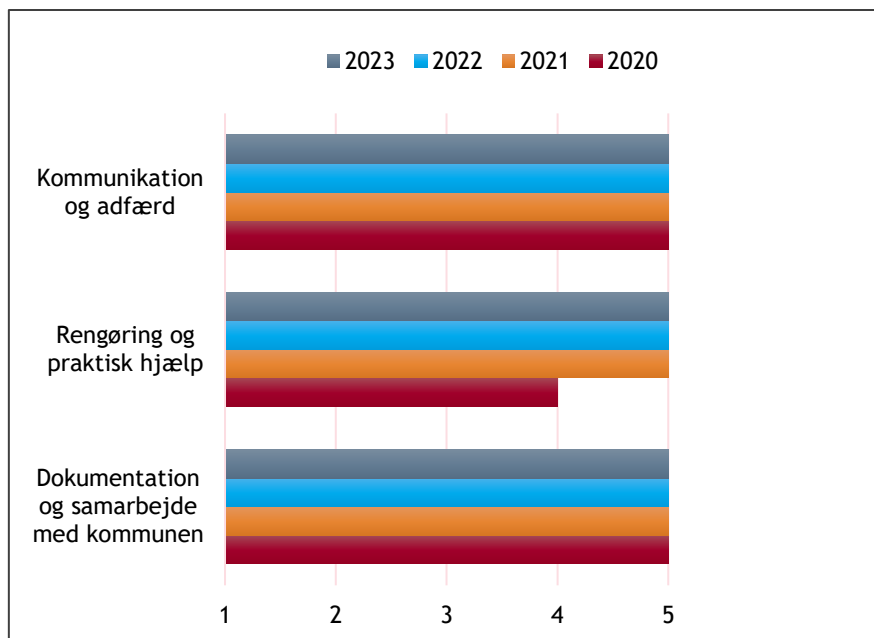
### To leverandører har opnået scoren 3:

For de to leverandører, som modtager scoren 3, er flere mangler identificerede, og tilsynet ser et behov for at styrke indsatsen på området. Begge leverandører udfordres af vakante stillinger og stillinger, som dækkes af ufaglært personale, hvilket medfører et samlet kompetencetab. Fælles er desuden, at medarbejdernes kendskab til og anvendelse af VAR-portalen udgør et udviklingsområde. Hos den ene leverandør efterspørger

medarbejderne optimering af strukturen på gruppemøderne, ligesom introduktion til brugen af DigiRehab-forløb kunne bedres. Lederne beskriver fokus på udviklingen af medarbejdernes faglige kompetencer, hvor bl.a. årshjul med faglige emner sikrer undervisning i relevante emner, såsom UTH, UVI, hygiejne og teknologiske velfærdsløsninger hos den ene leverandør, mens den anden leverandør har implementeret triage og arbejdet med arbejdsbeskrivelser. Kurser er ligeledes udbudt. Trivslen blandt medarbejderne beskrives som god hos den ene leverandør og i en opadgående retning hos den anden leverandør, som er i gang med et større kulturarbejde i gruppen.

### 1.2.6 Privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp

Af figuren fremgår fordelingen af scorer for den private leverandør af rengøring Nordic Cleaning APS for årene 2020, 2021, 2022 samt 2023 for de tre temaer, der indgår i tilsynet.



Det er tilsynets samlede vurdering, at Nordic Cleaning APS, som er den private leverandør inden for levering af visiterede rengøringsydelser i Brønderslev Kommune, i meget høj grad lever op til kvalitetsstandarderne og det vedtagne serviceniveau på området.

Borgertilfredsheden med den leverede kvalitet er høj, og borgerne oplever fleksible medarbejdere, som er lydhøre over for borgernes ønsker. Borgerne beskriver desuden et velfungerende samarbejde med medarbejderne og leverandøren generelt, ligesom medarbejderne anerkendes for have en god omgangstone.

Medarbejderne er opmærksomme på, at hjælpen leveres med kvalitet og med afsæt i borgernes ønsker, og de kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor dette er muligt. Leverandøren oplyser, at medarbejderne primært har faste ruter og fasttilknyttede borgere med henblik på at understøtte kontinuitet hos borgerne samt sikre høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard i de besøgte borgers hjem.

### 1.3 ANBEFALINGER TIL LEVERANDØRER AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP

Tilsynet har givet i alt 38 anbefalinger i 2023, der fordeler sig på alle fem af kommunens fem leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Til sammenligning blev der i 2020 givet 15 anbefalinger, mens der blev givet 31 anbefalinger i 2021 og 29 anbefalinger i 2022.

	Dokumentation	Personlig pleje	Praktisk hjælp	Kommunikation og adfærd	Kompetencer og udvikling	I alt
Blæksprutten	2	3	-	2	1	8
Team 1, gr. 9 +av	4	2	1		1	8
Team 2, gr. 5+8	4	1	1		2	8
Team 4, gr. 22+AV	1	1	1	1	3	7
Team 4, gr. 23+NV	4	2			1	7
I alt	15	9	3	3	8	38

### 1.4 ANBEFALINGER TIL LEVERANDØRER AF RENGØRING OG PRAKTISK HJÆLP

For den ene leverandør af rengøring og praktisk hjælp er der ingen anbefalinger givet i 2023, hvilket også gjorde sig gældende i 2022 og 2021. I 2020 blev der givet en enkelt anbefaling til denne leverandør.

	Dokumentation og samarbejde med kommunen	Rengøring og praktisk hjælp	Kommunikation og adfærd	I alt
Nordic Cleaning				0
I alt				



## 2. FORMÅL OG METODE

### 2.1 FORMÅL

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

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset borgernes individuelle ønsker og muligheder. 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 målgruppen som sådan samt den enkelte borgers ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, 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. Interviewguides er målrettet de enkelte tilbudstyper, og de tilsynsførende har en relevant faglig baggrund og erfaring inden for det pågældende tilsynsområde.

### 2.3 VURDERING

I tilsynene i Brønderslev 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>

<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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>
<b>SCORE: 2</b>	<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 følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
<b>SCORE: 1</b>	<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 kunne 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 plejecentre, 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.