



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Område Nord - Distrikt Bakkegården  
Kommunal leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsyn i hjemmeplejen  
Februar 2022

## 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 den konkrete leverandør.

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. Se vurderingsskala

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

*Med venlig hilsen*



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



**Kirsten Marquardsen**  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

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



# 1. OPLYSNINGER OM LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Distrikt Bakkegården, Lodsejervej 4, 1, 8900 Randers
Leder: Camilla Drejer
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2022, kl. 08.30 - 14.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Fire borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Indledningsvist oplyser leder, at distriktet er opdelt i tre dagteams og et aftenteam. Borgerne i distriktet, der er visiteret til §83a opgaver, løses i et særskilt team. Nattevagten er fælles for Randers Kommune.</p> <p>Distriktet har arbejdet med temaet ”fra opgavestyring til værdighedskultur”. Alle medarbejderne har været på kursus, og leder oplever, at medarbejderne er blevet styrket i at se ind i borgernes livshistorie, og dermed få større forståelse for borgernes adfærd. Derudover har der været særskilte kurser/undervisning i forhold til at forebygge forræelse.</p> <p>Leder redegør for, at de har fokus på dokumentationspraksis, hvor distriktet er ved at implementere/omlægge dokumentationspraksis. Medarbejderne er i gang med uddannelse i forhold til den fremadrettede praksis og i takt med, at medarbejderne uddannes, opdateres de enkelte journaler. Fremadrettet skal der arbejdes med selvevaluering på dokumentation.</p> <p>Aktuelt kører distriktet egenkontrol på medicin, hvor assistenten udfylder en tjekliste i forbindelse med dispensering. Efterfølgende følges der op af distriktets sygeplejerske med henblik på læring til den enkelte medarbejder og tematiseret undervisning som kompetenceudvikling i gruppen.</p> <p>Derudover oplyser leder, at distriktet har fokus på UTH, hvor distriktets UTH-ansvarlige følger op i de respektive teams i forhold til læring og forebyggelse. Fald har et særligt fokus, og borgere med fald tages altid op på DTR mødet.</p> <p>Leder oplyser, at der i distriktet er mange borgere med særlige sociale og psykiske udfordringer, hvor de har en ekstra opmærksomhed på, at borgerne bliver medinddraget, og at hjælpen ydes på borgernes præmisser samtidig med, at der indtænkes rehabilitering i opgaven.</p> <p>Distrikt Bakkegården skal køre et pilotprojekt med henblik på at sikre kontinuitet i opgaveløsningen ved at implementere en form for selvstyrende teams, hvor de den første måned starter med aftenteamet, dernæst i forhold til weekend-bemanding. Projektet evalueres og tilrettes løbende, og planen er, at det vil kunne implementeres i alle distrikter i efteråret 2022.</p>

## 1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der fortsat er fokus på implementering af den ændrede dokumentationspraksis, herunder, at der i alle journaler er fælles systematik i forhold til generelle oplysninger i borgernes hverdag og i sundhedsfaglig udredning.
2. Tilsynet anbefaler, at der samtidig med implementering af ændret dokumentationspraksis er fokus på, at tilstande og handlingsanvisninger er opdaterede, og at alle er aktuelle for den igangværende indsats.

## 2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

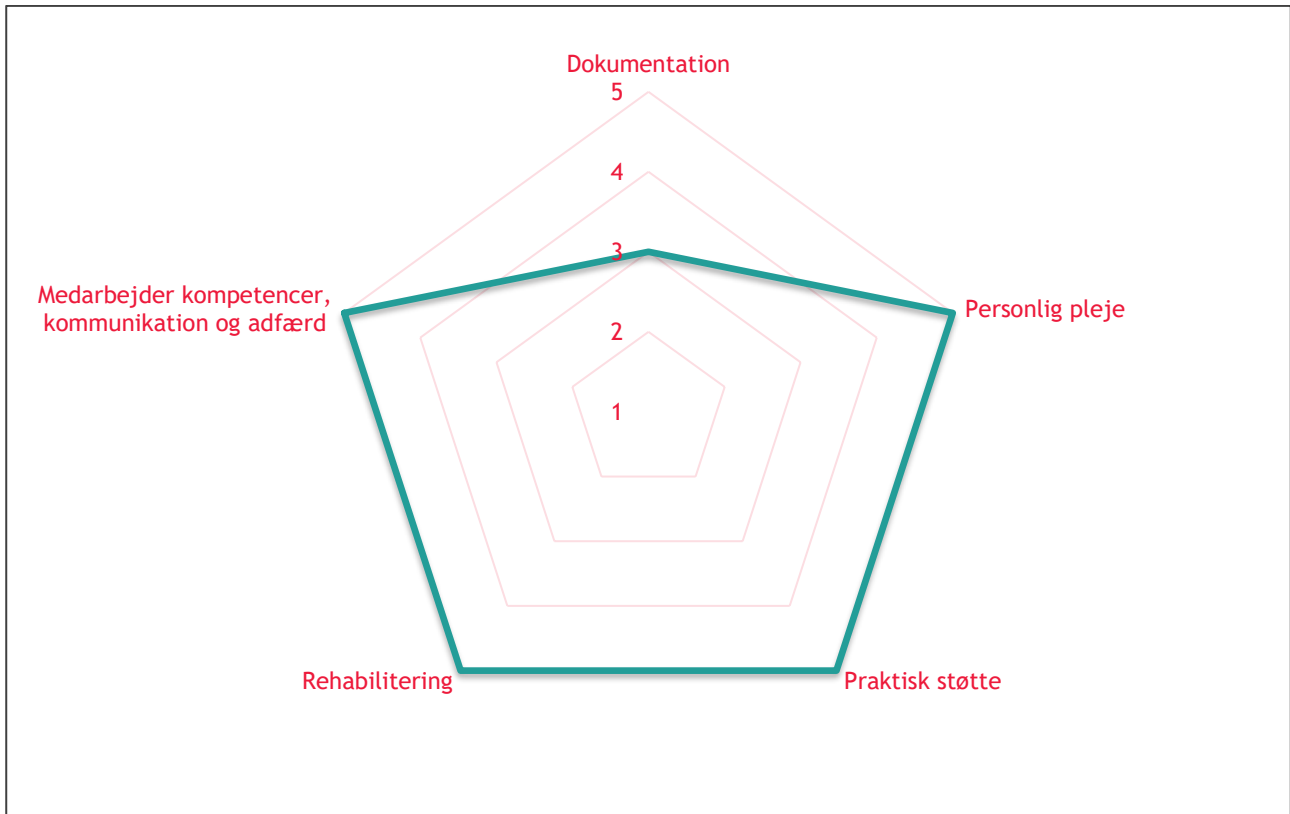
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Distrikt Bakkegården, Område Nord. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne og med afsæt i en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er mangler i journalføringen, men at den igangværende proces med uddannelse af medarbejdere og implementering af ny praksis vil afhjælpe de fundne mangler.

### 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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation  Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, og de er aktuelt i gang med struktureret undervisning og implementering af ny praksis. Alle har ansvar for løbende dokumentation. Der er afsat daglig tid til opfølgning for social- og sundhedsassistenterne, og -hjælperne kan få afsat ekstra tid ved behov.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog. Generelle oplysninger er beskrevet i borgernes hverdag og indeholder oplysninger om borgers mestring, motivation, ressourcer og livshistorie, dog mangler der beskrivelse af borgers mestring, motivation og ressourcer hos flere borgere. På alle borgerne foreligger der sygeplejefaglig udredning, og der er relevante helbredsoplysninger. Der er tilstande med indsatser og indsatsmål, og borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, dog er der flere tilstande og handlingsanvisninger, der ikke er opdateret eller afsluttet. Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er retvisende og tidstro dokumenteret, fx er der relevante målinger og aktuelle notater.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR regler.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med hjælpen, og de tilkendegiver, at de modtager hjælp, som svarer til deres behov. De oplever alle medinddragelse og indflydelse på hjælpen. Alle borgerne oplever, at medarbejderne er meget kompetente, og borgerne er meget trygge ved hjælpen, fx til kompressionsbehandling og hjælp til blodsuktermåling og insulininjektion.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at hjælpen til den enkelte borger tager afsæt i de konkrete handlingsanvisninger. De har fokus på en sundhedsfremmende tilgang, blandt andet arbejdes der systematisk med TOBS og triagering med daglige triagemøder i dag- og aftenvagte. En gang ugentligt er der gennemgang af status på triagerede borgere på DTR-mødet, hvor også hjemmesygeplejersken deltager. Overordnet er det distriktets disponenter, der udarbejder kørelister, hvor medarbejderne løbende giver besked til disponenterne, når de har brug for, at det er forløbskoordinator eller kontaktperson, der kommer i hjemmet. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med hjemmesygeplejen omkring de borgernære situationer. Der er faste sygeplejersker tilknyttet distriktet, som også er dem, der kommer til DTR-møder.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager hjælpen som aftalt, og de er meget tilfredse med kvaliteten, og oplever generelt at få hjælp til det, de har brug for. En borger fortæller, at borgeren efter indlæggelse selv tog fat i visitationen for at få mere hjælp til rengøring, hvilket blev imødekommet. Borgerne oplever, at medarbejderne er meget fleksible og imødekommende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der i en række af de hjem, de kommer i, er en særlig opmærksomhed på, at hjælpen tilpasses borgerens levevis, begrundet i borgernes kognitive og sociale funktionsniveau. Der er fokus på borgernes ressourcer og på, hvordan disse kan inddrages. Medarbejderne redegør for, at de følger Coronaretningslinjer og et særligt fokus på hygiejniske principper og brug af værnemidler ved forskellige smitterisici. Rengøring af hjælpemidler, fx plejesenge og kørestole, sker ad hoc, hvor toilethjælpemidler renholdes løbende.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at der indføres ny kvalitetsstandard, hvor rengøring af hjælpemidler fast indgår i denne.</p>
<p>Tema 4: Rehabilitering</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ingen af de besøgte borgere er i §83 a forløb.</p> <p>Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, hvor en borger er særligt tilfreds med at blive støttet i struktur omkring hverdagen, og to af borgerne er optaget af igen at komme i gang efter at have været indlagt, hvor der hos den ene borger kommer en fysioterapeut og træner gang- og trappetræning. Borgerne oplever, at medarbejderne motiverer, støtter og følger op sammen med dem i forløbet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de borgere, der har afsluttet §83a forløb, overdrages til dem i DTR-mødet, hvor der er udformet mål og handlingsanvisning for det videre forløb for borgerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen. Der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer, og borgerne tages op på DTR møder, hvor der tværfagligt reflekteres over borgernes funktionsniveau og ydelser. Medarbejderne tilkendegiver, at de efter kurser i rehabilitering er blevet meget opmærksomme på at understøtte borgernes funktionsniveau og reflektere over borgernes ydelser.</p>

	Hos borgerne motiverer, guider og understøtter de borgerne i selv at klare det de magter, hvilket kan svinge fra dag til dag.
<p>Tema 5: Medarbejder kompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, der matcher målgruppen. Leder har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetence, blandt andet har distriktets sygeplejerske følgeskab med medarbejderne i borgernes hjem. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med en sygeplejerske og en ergoterapeut og en ligelig fordeling af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Derudover er der tilknyttet faste timelønnede afløsere. Alle nye medarbejdere gennemgår grundig introduktion, tilpasset deres individuelle kompetencer.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og sygefraværet ligger ifølge leder lavt. Leder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, og der er altid ansøgere til stillingsopslag.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og tværfaglig sparring. Distriktets sygeplejerske og fysioterapeut understøtter medarbejdernes faglige udvikling. Den tværfaglige sparring sker dels i de tværfaglige mødefora og dels i den borgernære praksis, hvor der også er et samarbejde med hjemmesygeplejen i forhold til delegerede opgaver. Distriktets sygeplejerske har faste særskilte møder med social- og sundhedsassistenter og med social- og sundhedshjælperne.</p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med medarbejderne. En borger, som har været tilknyttet hjemmeplejen i mange år, oplever det særligt positivt, at der er en ligefrem og munter tilgang, hvor de øvrige borgere oplever, at medarbejderne respekterer dem, som de er, og at omgangstonen er positiv og imødekommende.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor de fremhæver, at de i forhold til målgruppen har fokus på at møde borgerne med nærvær og ligeværdighed og ikke mindst en professionel tilgang. Hos enkelte borgere, med særlige komplekse problemstillinger, kan der være behov for at sætte et mindre team.</p> <p>Der er opmærksomhed på at foregribe forræelse, og medarbejderne fortæller, at de har fokus på omgangstonen, og at de kan drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen.</p> <p>Tilsynet observerer under interview med medarbejderne en respektfuld og anerkendende kommunikation i omtalen af borgerne.</p>

## 2.4 VURDERING

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>

I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne</li><li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboerne</li><li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li></ul>



## 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.