



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Område Vest - Distrikt Kollektivhuset  
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 Kollektivhuset, Park boulevarden 71, 8900 Randers
Leder: Hanne Ramshøj
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 15. februar 2022, kl. 08.30 - 14.00 (Tilsynsår 2021)
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Områdeleder, leder fra Distrikt Langå og en distriktssygeplejerske</li><li>• Fire borgere og en pårørende</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>Distriktets leder er på ferie.</p> <p>Ledelsen redegør indledningsvis for, at distriktet er et af tre distrikter i område Vest. Området/distriktet har fokus på rehabilitering med opbygning af tværfaglige DTR-møder, og har derudover arbejdet med projekt "Fra opgavestyring til værdighedskultur", hvor et nyt værktøj er værdighedsblomsten, som sætter et helhedsorienteret perspektiv på borgeren og evt. pårørende. Alle borgere tages op på DTR-mødet minimum to gange årligt, dog bliver de borgere, der kun får praktisk hjælp, taget op en gang årligt.</p> <p>Distriktet har prioriteret en styrket sundhedsfaglig indsats og valgt at ansætte terapeuter og sygeplejersker, som indgår i plejeopgaver, hvor de underviser social- og sundhedsmedarbejdere i direkte tilknytning til opgaven samt indgår i borgerforløb, blandt andet i forbindelse med udskrivelse fra hospital, faldudredning/faldforebyggelse, statusbesøg fra egen læge osv. Derudover er de nøglepersoner på fx dokumentation og UTH.</p> <p>Aktuelt er distriktet ved at implementere en ændret dokumentationspraksis, og som noget nyt er der nu åbnet for, at hjemmeplejen selv kan tilrette og opdatere i funktionstilstande.</p> <p>Distriktet arbejder med velfærdsteknologi med blandt andet Viewcare og Family Room, hvor borgerne kan tilbydes skærmbesøg, og løsningen rummer, at pårørende kan kobles med i besøget. Desuden arbejdes der med en App til videokonsultation med egen læge.</p>

## 1.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på implementering af ændret dokumentationspraksis, herunder at det sikres, at tilstande, indsatser, handlingsanvisninger og DTR-notater er opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der følges op hos en borger, der over tid har et uhensigtsmæssigt vægttab.

## 2. TILSYN I HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Område Vest, Distrikt Kollektivhuset. 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.

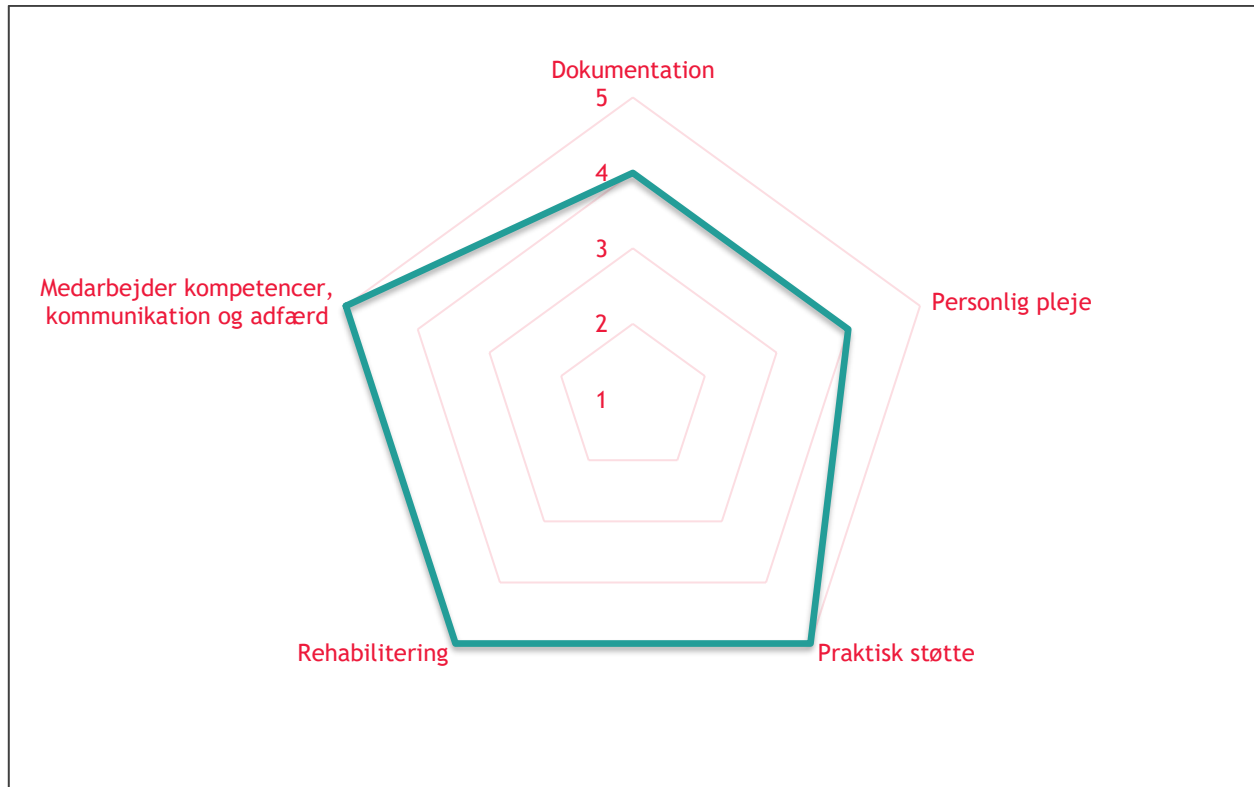
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

### 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået for fire borgere med distriktssygeplejersken og ledelsen.</p> <p>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, hvor tilstande og handlingsanvisninger udarbejdes og opdateres i et tværfagligt samarbejde. Der kan afsættes ekstra tid til opfølgning. Kontaktpersoner og forløbskoordinatorer er ansvarlige for, at dokumentationen er ajourført i forbindelse med DTR-møder.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Dokumentation er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog. Journalen indeholder oplysninger om borgers helhedssituation, dog fremgår dette ikke med en ensartet systematik. 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 enkelte tilstande, indsatser, handlingsanvisninger og DTR-notater, som ikke er opdaterede eller afsluttede. Afvigelser og ændringer er dokumenteret for alle borgerne, og 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten i hjælpen. Borgerne oplever, at de får den hjælp, de er visiteret til, og at de får hjælpen som aftalt. Borgerne tilkendegiver, at de oplever, at medarbejderne, som kommer i hjemmet, er kompetente og kender opgaverne. Borgerne er på forskellig vis selv aktive i de daglige opgaver, fx er der flere, der selv klarer den daglige personlige pleje eller dele af den.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger, der har en tilstand på ernæring med en tilhørende ernæringsplan, har et uhensigtsmæssigt vægttab over tid, hvor der ikke er fulgt op på dette.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.</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 og to ugentlige tværfaglige DTR-møder, hvor visitator deltager hver anden uge. Assisterne er tovholdere på de daglige triagemøder, og hjemmesygeplejersken deltager ugentligt. På triagemøder sikres opfølgning og fordeling af opgaver. I forhold til den daglige planlægning er der et tæt samarbejde med gruppens disponenter, hvor der er fokus på kompetencer, borgernes aktuelle tilstande og relationer. Borgerne ligger på faste ruter, og medarbejderne er kontaktpersoner/forløbskoordinatorer på en gruppe af borgere.</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 tilfredse med kvaliteten, hvor to af borgerne supplerer med privat rengøring.</p> <p>Medarbejderne har helhedsplejen hos borgerne, fraset at der er enkelte medarbejdere, der kun yder praktisk hjælp. Den praktiske hjælp leveres efter en tilfredsstillende faglig standard. Medarbejderne sikrer kontinuitet for borgerne og efterlever borgernes ønsker, så vidt det er fagligt forsvarligt og muligt. Der er fokus på særlige indsatser vedr. hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, hvor medarbejderne tilgår de konkrete instrukser på My Medcard, som ligger på iPad.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne, svarende til deres livsstil.</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 § 83a forløb.</p> <p>Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver i det omfang, de magter dette. Alle er optagede af at kunne så meget som muligt selv, og de flere fortæller, at de fx går ture eller går til træning og aktiviteter. En af borgerne kan specifikt fortælle om et mål i forhold til igen at kunne gå med rollator, og borgeren fortæller samtidigt, at terapeuten ikke tror, at det er realistisk. Borgerne kan ikke konkret beskrive, at medarbejderne motiverer, støtter og følger op sammen med dem i forløbet, men alle borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe dem, og en borger nævner fx, at de taler om, hvem der gør hvad.</p> <p>Borgerne i målrettede rehabiliteringsforløb varetages af borgerteam, og leverandøren overtager efterfølgende hverdagsrehabiliteringen af borgerne. Der er faste rammer for DTR-forløb, hvor alle borgere bliver gennemgået på DTR-mødet efter en fast kadence, dog har de fysiske møder været nedprioriteret under Coronasituationen, mens alle borgerne nu er skemasatte, så der er et fast antal borgere planlagt til hvert møde. Borgernes mål og opfølgninger bliver dokumenteret i DTR-notat, og på alle borgerne er der en tværfaglig plan med indsatser og handlingsanvisninger. På baggrund af DTR-mødet søges om og iværksættes indsatser efter behov.</p>

	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen. Der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer, og distriktets terapeuter har fokus på, om kompenserende hjælpemidler kan understøtte borgerne i at være selv-hjulpne.</p>
<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>Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, og ledelsen har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, hvor distriktssygeplejersken og distriktets to øvrige sygeplejersker har ansvar for at understøtte og udvikle medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer teoretisk og i borgernær praksis. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker og ergo- og fysioterapeuter. Enkelte medarbejdere er ansat i korte vikariater for blandt andet at imødegå relative store udsving i de visiterede ydelser. Derudover er der tilknyttet faste timelønnede afløsere, hvor de fleste er sygeplejestuderende. Alle nye medarbejdere gennemgår en grundig introduktion, tilpasset deres individuelle kompetencer. Det er ligeledes fastlagt, at alle medarbejdere undervises i medicin håndtering, svarende til deres kompetenceprofil, hvor assistenterne oplæres særskilt i risikomedicin. Distriktet har faste hjemmesygeplejersker tilknyttet.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og tværfaglig sparring. Distriktets sygeplejersker og terapeuter understøtter medarbejdernes faglige udvikling. Den tværfaglige sparring sker dels i de tværfaglige mødefora og dels i den borgernære praksis, hvor der også er et tæt samarbejde med hjemmesygeplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofil og kompetencekort, hvor disponenterne har et samlet overblik over medarbejdernes kompetencekort. Ligeledes tilkendegiver medarbejderne, at de bliver oplært i forskellige specialer, fx inkontinens, demens og forflytning.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og borgere oplever, at medarbejderne respekterer dem, som de er, og at omgangstonen er positiv og imødekommende. Særligt en borger roser medarbejderne og fremhæver, at de er nærværende og gode at tale med.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, blandt andet har de fokus på værdighed og på at engagere sig i borgerne samtidig med at være professionelle. Ligeledes er der fokus på at skabe ro omkring de konkrete situationer og møde borgerne der, hvor de er.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde i gruppen, hvor der er opmærksomhed på at foregribe uhensigtsmæssig kommunikation og forråelse med konstruktiv feedback.</p> <p>Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i den direkte kontakt, såvel som 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	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</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 borgerne</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 borgerne</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 borgerne</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 borgerne</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.