



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Sundheds, Fritid og Omsorg  
Kollektivhuset

Anmeldt tilsyn  
Juli 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

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)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Kollektivhuset, Parkboulevarden 71, 8920 Randers NV.
Leder: Helle Dreisig
Antal boliger: 85, inkl. 10 ældreboliger m/kald.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 7. juli 2021, kl. 08.30 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere og tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Indledningsvis oplyser leder om Kollektivhusets organisering med bl.a. 65 plejeboliger og 10 boliger for borgere med demenslidelser. To centersygeplejersker understøtter og koordinerer de komplekse sundhedsfaglige opgaver og bistår den øvrige medarbejdergruppe med faglig sparring. Huset råder yderligere over sygeplejersker, som indgår i plejen på flere afdelinger, og huset har derudover egne terapeuter. Der er tæt samarbejde med frivilligguiden, som koordinerer og arrangerer aktiviteter for borgerne.</p> <p>Leder oplyser om et igangværende Værdighedsprojekt, hvor ugentlige tværfaglige rehabiliterende møder er implementeret. Leder beskriver en meget lærerig proces og en væsentlig opkvalificering af kerneydelser. Af aktuelle fokusområder nævnes bl.a. den fortsatte opmærksomhed på pårørendesamarbejde og genetablering af hverdagslivet efter nedlukningen. Leder beskriver en engageret personalegruppe, som har kompenseret med deres nærvær og spontane aktiviteter i en tid med restriktioner.</p> <p>Af udfordringer oplyser leder om generelle rekrutteringsvanskeligheder. Aktuelt er tre social- og sundhedsassistentstillinger vakante, hvilket søges løst ved ressourcefordeling på tværs og en ledelsesmæssig opmærksomhed på, at kerneopgaven leveres tilfredsstillende ved hjælp af en daglig og individuel vurdering af opgavefordeling i samråd med leder.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Kollektivhuset. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Kollektivhuset er et velfungerende plejecenter, der har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

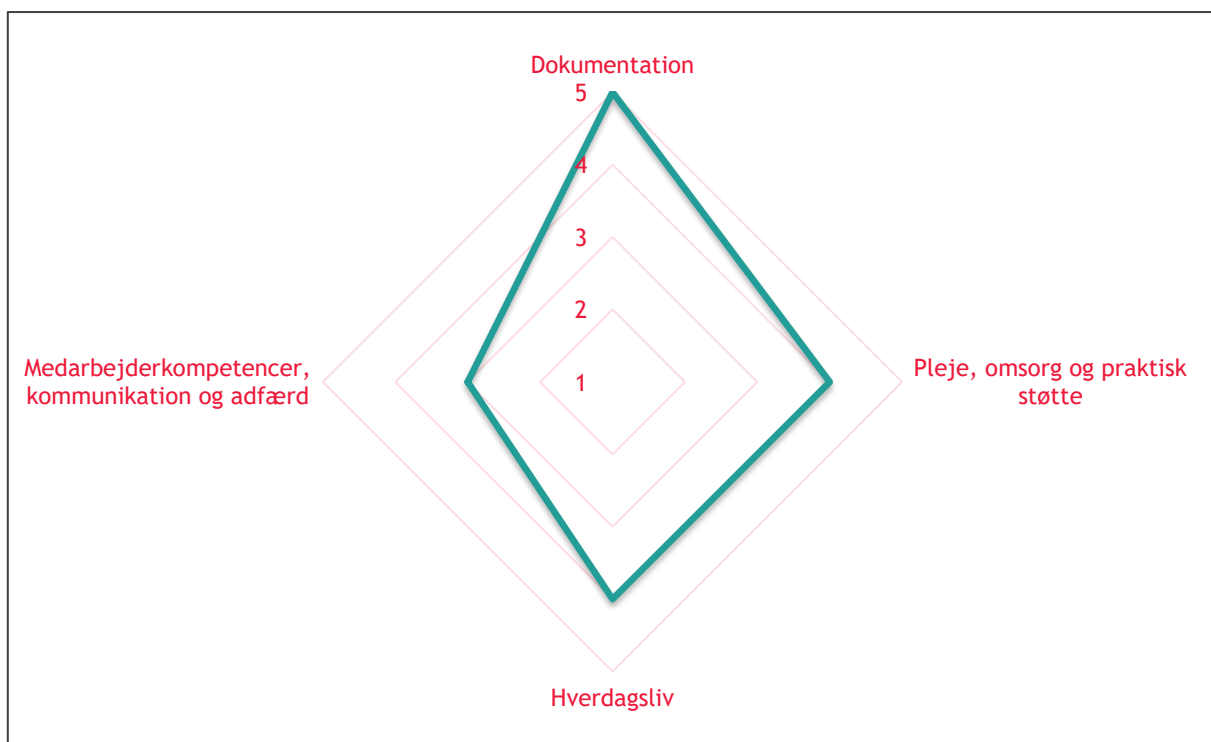
Tilsynet vurderer, at kerneydelsen til borgerne leveres med god faglig kvalitet og til borgernes tilfredshed, og den rehabiliterende tilgang er velintegreret i daglig praksis. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der bør være en vedvarende ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre kerneopgaven under de aktuelle rekrutteringsudfordringer, medarbejdernes kommunikation og adfærd og på at reetablere et aktivt hverdagsliv på plejecentret.

Medarbejdere og ledelsen arbejder målrettet med værdighedskulturen.

### 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.

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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Kollektivhuset i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fungerer ifølge medarbejderne som et aktivt redskab og understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, hvor DTR- møder og fast struktur for gennemgang sikrer en opdateret dokumentationspraksis. Centersygeplejersken beskriver endvidere, at alle medarbejdere udviser højt engagement og ansvarlighed for at dokumentere ændringer hos borgerne. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og velbeskrevet. Døgnrytmeplaner er hand-  levejledende beskrevet over hele døgnet med afsæt i borgernes individuelle res-  sourcer, behov og ønsker. Faglige tilgange fremgår sammen med detaljer med  betydning for borger samt livshistorier. Endvidere ses udførlige funktionsvurde-  ringer, sundhedsfaglig udredning og helbredsoplysninger, som har sammenhæng  med den øvrige dokumentation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Kollektivhuset i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med pleje- og omsorgsydelserne, som svarer til deres behov. En borger med hyppig faldtendens føler sig dog ind imellem meget utryk, og borger efterspørger hjælp til at forebygge de mange fald, mens en anden borger nævner sin utilfredshed med altid at blive vækket om morgenen på samme tidspunkt. Begge udsagn er efterfølgende videregivet til leder, som vil følge op.</p> <p>Kontinuitet i pleje og omsorg sikres via et koordinerende morgenmøde i hver af-  deling, hvor fordeling af opgaverne bl.a. tager udgangspunkt i kompleksitet og  relationer mellem borgere og medarbejdere. Desuden betyder tilknytning til faste  afdelinger om dagen, at alle medarbejdere har et godt kendskab til borgernes  behov og vaner. Social- og sundhedsassistenter hjælper ofte til på tværs af afde-  lingerne, hvor dokumentationen og daglig triage ifølge medarbejderne understøt-  ter kvalitet i opgaveløsningen. Ændringer i borgernes tilstand drøftes løbende og  systematisk på rehabiliteringsmøder, der finder sted hver 3. uge i de respektive  afdelinger i huset - ud fra borgernes perspektiv. Sygeplejerskerne og ledelsen op-  leves som gode sparringspartnere i hverdagen.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende  sigte. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan den rehabiliterende  tilgang integreres naturligt i det daglige samarbejde med borgerne. Medarbej-  derne redegør yderligere med praksiseksempler for, hvordan borgernes ønsker og  vaner i videst muligt omfang efterleves, og de har relevant fokus på sundheds-  fremme og forebyggelse, bl.a. i forbindelse med ernæring. Det tværfaglige sam-  arbejde, fx med plejecenterlæge, gerontopsykiatrisk og demenskoordinator be-  tegnes som velfungerende og givende.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, på fællesarealer og ved-  rørende hjælpemidler. Tilsynet bemærker en medarbejder med direkte borger-  kontakt, som bærer armbåndsur.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Kollektivhuset i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver overvejende udtryk for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med respekt for deres ønsker og fravalg i forhold til fx måltiderne. En borger savner dog noget mere liv og aktivitet i hverdagen. En forholdsvis nyindflyttet borger er ikke bekendt med klippekortsordningens muligheder.</p> <p>Medarbejderne savner også stedets normalt aktive hverdagsliv, og de tilstræber at skabe en så indholdsrig hverdag som muligt, inden for de givne rammer fx ved at gå ture, tilbyde hyppige busture og aktuelt samles foran TV for at følge EM - fodboldkampe. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes individuelle ønsker til hverdagslivet søges imødekommet, bl.a. ved at være spontane, når muligheder for aktivitet byder sig, og via et tæt samarbejde med frivilligguiden og terapeuterne fra Vedligeholdende Træning. Leder oplyser, at manglen på terapeuter i en periode har påvirket muligheden for at afholde en del faste aktiviteter.</p> <p>Mad og måltider opleves af borgerne som meget tilfredsstillende, og medarbejderne redegør kvalificeret for "det gode måltid" i praksis. Pædagogiske måltider bidrager til ro og dialog omkring bordet, hvor måltidet med mellemrum afsluttes med en sang. Medarbejderne beskriver samtidig et godt samarbejde med husets køkken, hvor ernæringsindsatser og særskilte ønsker tilgodeses.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig stemning og tilstedeværelse af flere borgere og en medarbejder på demensafdelingen. På en anden afdeling er der fællessang, mens der samtidig bemærkes meget stille fællesarealer i andre afdelinger med kun få eller ingen borgere til stede, og medarbejdere som sidder for sig selv og holder kaffepause.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Kollektivhuset i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever generelt en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger værdsætter den uformelle og humoristiske omgangstone med personalet, men har et par gange oplevet en nedsættende tone ved forespørgsel om ændring i tidspunktet for morgenvækning.</p> <p>En anden borger har oplevet en meget uhensigtsmæssig adfærd fra en medarbejder, som har udvist manglende respekt for borgers personlige grænser i forbindelse med personlig pleje. Leder og medarbejdere har i samråd med borger og pårørende taget hånd om den pågældende situation.</p> <p>Medarbejderne redegør for en værdig og respektfuld tilgang til borgerne, og de beskriver en åbenhed og tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen. Samtidig redegør såvel leder som medarbejdere for vigtigheden af at sikre en individuel og grundig oplæring af samtlige nye medarbejdere, hvilket en forholdsvis nyansat medarbejder kan bekræfte.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer samstemmende, at der er relevante og gode tværfaglige kompetencer til stede i forhold til målgruppens differentierede behov for pleje og støtte. Leder beskriver en positiv kultur i huset, som viser sig i en engageret medarbejdergruppe med høj faglighed og trivsel. Ledelsen vurderer løbende behovet for kompetenceudvikling i relation til kerneopgaven, og leder prioriterer praksisnær ledelse i hverdagen. Leder redegør yderligere for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via adskillige fagfora, undervisning ved centersygeplejersker, nøglepersoner og inddragelse af fagspecialister ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplever at have travlt, men de føler sig godt rustet til opgaverne, og de har gode muligheder for at bringe deres kompetencer i spil. Medarbejderne oplever en nærværende og lydhør ledelse og centersygeplejersker med stor opmærksomhed på både generel og specifik faglig udvikling.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver ligeledes et velfungerende fagligt og kollegialt samarbejde, hvor sparring og videndeling prioriteres højt - fx i relation til faglige tilgange og pædagogiske metoder, der kan dæmme op for borgere med udadreagerende adfærd.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges endvidere det aktuelle kompetencetab i forbindelse med rekrutteringsudfordringer, meget stor oplevet travlhed og mangel på faglærte afløsere.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever respekt for deres til- og fravalg, og de er generelt meget tilfredse med at bo på Kollektivhuset.</p> <p>Såvel leder som medarbejdere redegør for flere væsentlige indsatser og faktorer, der understøtter den enkelte borgers værdighed og livskvalitet på Kollektivhuset. Leder redegør yderligere for et højt prioriteret fokus på samarbejde med pårørende, og leder har tæt kontakt med de fleste pårørende, hvor hun vægter at være lyttende og respektere de pårørendes oplevelser. Leder beskriver et generelt velfungerende samarbejde med pårørende, og hun følger altid op på henvendelser og oplevede frustrationer.</p> <p>De fleste forventninger fra borgers og pårørendes side afstemmes ifølge leder og medarbejdere ved indflytningen, hvor leder, en sygeplejerske, en centerterapeut og borgers kontaktperson deltager. Desuden oplever leder, at medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersker i hverdagen er gode til at navigere i samspillet mellem borger og pårørendes ønsker, og medarbejderne møder begge parter med respekt. Medarbejderne opleves af leder at have rette forudsætninger og viden til at imødekomme borgernes og de pårørendes særlige behov.</p> <p>Leder oplever, at det har været svært at danne et bruger-pårørende råd grundet manglende opbakning hertil, men at det politisk er besluttet at forsøge igen til efteråret.</p> <p>Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om værdighedsbegrebet, og hvordan de omsætter det i samarbejde med borgerne. Medarbejderne redegør yderligere for samarbejdet med de pårørende, hvor erfaringen er, at inddragelse og information medvirker til at forebygge konflikter og frustrationer.</p>

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op på en konkret borger med hyppige fald i samarbejde med terapeuterne.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere overholder de håndhygiejniske principper.
3. Tilsynet anbefaler en ledelsesmæssig øget bevågenhed på borgernes hverdagsliv og et fælles fokus på, hvordan der i højere grad kan skabes liv og socialt samvær.

4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i højere grad tydeliggør klippekortsordningens muligheder ved ny-indflyttede borgere.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at alle medarbejdere udviser en respektfuld og professionel adfærd og omgangstone over for borgerne.
6. Tilsynet anbefaler leder et fortsat fokus på dagligt at understøtte medarbejdernes prioritering af opgaver, så kvalitet i kerneopgaven sikres i perioder med rekrutteringsudfordringer.



### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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>
SCORE: 4	<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>
SCORE: 3	<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>
SCORE: 2	<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 kan følges op af kontakt til forvaltningen</p>
SCORE: 1	<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.