



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Bakkegården

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 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



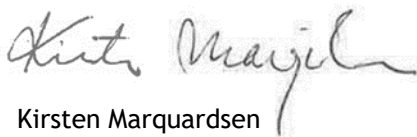
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

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

## Tabel med oplysninger om Bakkegården og tilsynet

Navn og adresse: Bakkegården, Lodsejervej 8, 8900 Randers C

Leder: Jette Staun Poulsen

Antal boliger: 104 ældreboliger med kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. oktober 2023, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med:

- Leder
- To centersygeplejersker
- En centerterapeut
- Tre medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser om en velfungerende organisation med en engageret medarbejdergruppe med høj faglighed. Leder oplyser, at trods status som ældrecenter, er boligerne fordelt i fem nærliggende boligblokke, hvoraf de borgere, der er berettigede, bevilges et nødkald. Målgruppen beskrives som bred, og den består af både ældre borgere med almene funktionsnedsættelser, borgere med misbrug og borgere med psykiatriske problemstillinger. Leder oplyser, at flere borgere er flyttet i plejebolig, grundet et massivt og øget behov for hjælp, fordelt på hele døgnet. Leder oplyser, at der aktuelt er 20 tomme boliger, men at der så småt begynder at blive visiteret nye borgere.

Leder oplyser, at Bakkegården siden sidste tilsyn har været optaget af DTR-møder, hvor værdighedshjulet fra Sundhedsstyrelsen implementeres stille og roligt, ligesom der fortsat tages afsæt i værdighedsmodellen og "Blomsten" fra Tom Kitwoods omsorgsteori. Syv forandringsagenter er mødeledere ved DTR-møder, og de har en særlig rolle ift. implementering, struktur og afvikling af møderne, hvor også leder tilstræber at være deltagende.

Dokumentationspraksis er ifølge leder et vedvarende fokusområde, hvor centersygeplejersker løbende underviser og sidemandsoplærer medarbejderne alt efter behov.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil. Leder oplyser, at sygefraværet er i den lave ende, og at der aktuelt ikke er lagtidsygemeldte medarbejdere eller vakante stillinger. Leder, som løbende afvikler MUS, beskriver derudover trivsel blandt medarbejderne som værende god.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedr. dokumentation og kompetenceudvikling. Dog bemærker tilsynet, at en anbefaling i relation til feltet, Borgers hverdag, fortsat er gældende.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Bakkegården. 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 Bakkegården er velfungerende ældreboliger med kald, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor medarbejderne arbejder med at understøtte borgernes individuelle behov for aktiviteter og socialt samvær.

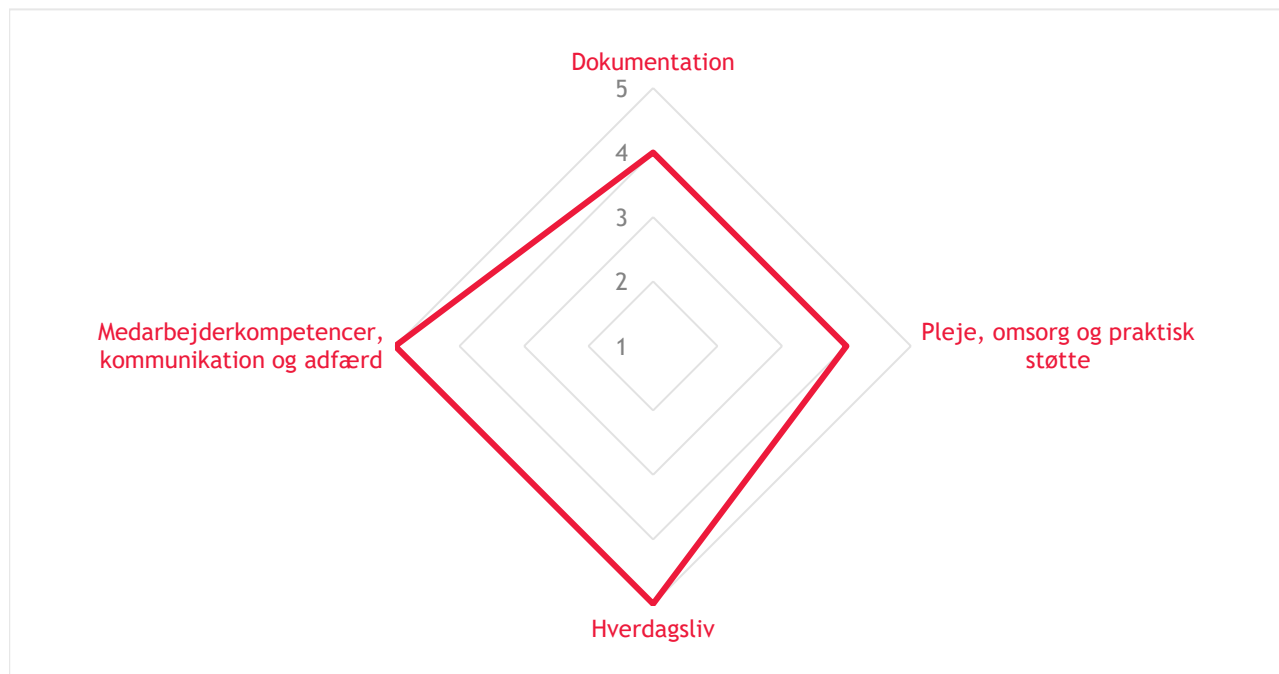
Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til i alt to anbefalinger relateret til temaet dokumentation samt pleje, omsorg og praktisk støtte, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved et fortsat målrettet ledelsesmæssigt fokus og i et samarbejde med medarbejderne.

### 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

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Bakkegården i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som et aktivt redskab, og som understøtter kvaliteten i daglig praksis.

Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonerne har det overordnede ansvar for opdatering af borgernes journaler. Dokumentationen er for tre borgere gennemgået i samarbejde med centersygeplejerskerne.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og borgernes behov for pleje og støtte er i handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Borgers hverdag afspejler borgernes helhedssituation, og de er udfyldt iht. kommunens retningslinjer, dog mangler der ved to borgere beskrivelse af punkterne motivation og mestring. Tilsynet konstaterer desuden et mål hos en borger fra september måned uden angivet målsamtale for afholdt eller planlagt DTR-møde. Funktionsevnetilstande er ajourførte, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser er fyldestgørende beskrevet, ligesom relevante helbreds-tilstande hos én borger. Handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser er fyldestgørende beskrevet. Dog angives i en handlingsanvisning løbende opfølgning, jf. en borgers udskillelsesproblematik, som ikke forekommer for de seneste 14 dage, hvilket der ikke ses indikation for i dokumentationen.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Bakkegården i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med hjælpen. En pårørende udtrykker ligeledes tilfredshed med plejen og omsorgen, der ydes i relation til den pårørendes kære.

Bakkegården skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via opdeling i to teams, kontaktpersonordning, kørelister og daglig orientering i dokumentationen samt ved daglig triagering. Disponenten tilstræber kontinuitet og koordinering af opgaver ud fra relation, medarbejdernes kompetencer og nøglefunktioner. Ved borgerforløb med øget kompleksitet samles et fast tilknyttet team omkring borgeren, hvor også centersygeplejersken involveres.

Medarbejdere redegør for, hvordan de inddrager borgernes selvbestemmelse, og at de udviser respekt og rummelighed i relation til borgernes valg af levevis og evt. misbrug. Medarbejderne supplerer med, at borgernes ønsker og vaner imødekommes med udgangspunkt i borgerens livshistorie og nuværende ønsker for dagform.

Pleje og omsorg leveres efter en god borgeroplevelse kvalitet og med et rehabiliterende sigte, hvor den rehabiliterende tilgang af medarbejderne beskrives som højt prioriteret og som en fast integreret del i hverdagens praksis, der yderligere understøttes ved DTR-møderne. Medarbejdere redegør relevant for fokus på sundhedsfremme og forebyggelse ved fx at tilbyde borgerne vægtmåling, ernæringscreening og ved fx at understøtte borgerne ved lægekontakt.

Den helhedsorienterede indsats sikres desuden via det tværfaglige samarbejde med bl.a. misbrugskonsulenter, terapeuter, diætist og borgernes praktiserende læge.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Til grund for scoren tillægges den manglende opfølgning på en borgers udskillelsesproblematik betydning, grundet borgerens aktuelle helhedssituation, herunder kommende undersøgelse af relateret problematik.

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 5**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Bakkegården i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har medindflydelse i forhold til pleje, døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger oplyser at deltage i centrets mandegruppe, og borgeren finder stor tryghed i, at medarbejderne støtter op og følger borgeren til og fra aktiviteten. En anden borger har stor glæde af det sociale fællesskab, hvor flere af borgerne mødes på en fælles terrasse to gange dagligt til kaffe.

Medarbejderne redegør for organiseringen af aktiviteter, hvor borgerne har mulighed for at deltage i aktiviteter efter egen ønske. Centerterapeuten afvikler i samarbejde med centrets elever stolegymnastik, og der er, grundet interessen, etableret endnu et hold. Derudover har borgerne mulighed for at deltage i fx en reminiscensgruppe, mandegruppe, banko og ture ud af huset, såsom et kommende ålegilde. Aktiviteterne arrangeres både af medarbejderne, frivillighedsguiden og Bakkegårdens aktivitetsudvalg, som består af frivillige.

Borgerne oplyser, at de enten indtager og tilbereder deres måltider i egen bolig, modtager mad fra kommunens madservice, eller spiser mad i Bakkegårdens café, som medarbejderne i nogle tilfælde leverer ud til borgernes boliger.

Medarbejderne reflekterer over måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de er deltagende som måltidsværter under måltidet i Bakkegårdens café, og de understøtter de borgere, der har behov for hjælp til tilberedning eller indtagelse af måltiderne i egen bolig. Medarbejderne har ligeledes øje for borgernes ernæringsindtag og evt. dysfagi, og de følger tæt op ved problematikker i samarbejde med terapeut og diætist.

Tilsynet observerer, at der er en god stemning og atmosfære i caféen, hvor flere borgere indtager dagens frokost samtidig med, at flere borgere støder til i relation til dagens vaccination.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

**Score: 5**

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at Bakkegården i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger fremhæver medarbejderne som søde og rare på alle tider af døgnet.

Leder har via MUS-samtaler og kontinuerlige drøftelser med medarbejderne haft stort fokus på forebyggelse af forråelse. Medarbejderne tilkendegiver stort indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelsen, såfremt det skulle finde sted, hvilket dog ikke har været tilfældet.

Medarbejderne redegør for, at borgene mødes individuelt og ud fra en tilpasset kommunikation og adfærd, som altid er professionel, respektfuld og anerkendende, men også tilpasset borgernes individuelle jargon og dagsform.

Leder vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til den brede målgruppe, og at der er de fornødne ressourcer på centret. Leder redegør desuden for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring via mono- og tværfaglige møder, herunder den daglige triage og DTR-møder. Centersygeplejerskerne underviser løbende medarbejderne i relevante faglige emner, som fx diabetes, dokumentation og hygiejne. Flere medarbejdere har været tilmeldt kurser via SOSU-Nord i Randers, som desværre flere gange er blevet aflyst, grundet for få tilmeldte. Centersygeplejerskerne har desuden været tovholdere og udarbejdet kompetenceprofiler på samtlige medarbejdere.

Leder oplyser, at der indimellem er undervisning i faglige emner fra eksterne samarbejdspartnere, som bliver koordineret i centersygeplejerskernes undervisnings årshjul, og pt. afventes der undervisning af Psykiatriens hus.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de udtrykker tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling i hverdagens praksis, men også via triage og DTR-møder samt løbende kurser og undervisning. Medarbejderne redegør desuden for anvendelse af MyMedCard og VAR-portalen ved tvivlsspørgsmål eller opdatering ift. instrukser og faglig ajourføring. Medarbejderne fremhæver leder for at have stort fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling og for at være imødekommende og lydhøre ved ønsker for kurser og uddannelse.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder redegør for, at medarbejdergruppen arbejder med velfærdsteknologi i det omfang, det giver værdi for opgaverne og for borgerne. Leder nævner, at Vitacomm er et eksempel herpå, hvor der foretages skærmopkald til borgerne ifm. at minde borgerne om fx aktiviteter eller medicinindtag. Centersygeplejerskerne supplerer og oplyser om anvendelse af pleje.net i dialogen med sundhedsfaglige samarbejdspartnere og derudover brug af teknologiske hjælpemidler, såsom iPads og telefoner og tryghedsskabende foranstaltninger, såsom borgernes nødkald. Leder oplyser, at de afventer en tilbagemelding fra Randers Kommunes velfærdsteknologiske afdeling i relation til en mulig løsning vedr. robot-teknologisk dosering af borgernes medicin.

Medarbejderne er opmærksomme på, og kan se meningen med velfærdsteknologi inden for området, og de oplyser, at de aktuelt har en borger, der har en diabetessensor, som afmåler borgerens blodsukker, hvor medarbejderne hjælper borgeren med at aflæse og handle på målingerne.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Bakkegårdens fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 2.4.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde feltet, Borgers hverdag, svarende til kommunens retningslinjer, herunder punkterne motivation og mestring, samt at sikre tydelig sammenhæng mellem borgerens mål, afvikling af DTR-møder og beskrivelse af tilhørende indsatser.
2. Tilsynet anbefaler centersygeplejersker og medarbejdere at følge op på indsatsen hos en konkret borger, herunder at sikre tidstro observationer i relation til borgerens udskillelsesproblematik og ift. beskrivelsen i handleanvisningen.



## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers 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>
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 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 plejehjem, 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.

