



# PRÆSENTATION AF UNDERSØGELSE PÅ OMSORGSOMRÅDET

17. MARTS 2021

JESPER KAAS SCHMIDT

KOMMUNALDIREKTØR

# Velkommen

Præsentation af den administrative styregruppe og Implement

Program:

- Introduktion ved kommunaldirektøren
  - Baggrunden og byrådets beslutning
  - Undersøgelsens udarbejdelse
  - Den videre proces
  
- Gennemgang af rapporten ved Implement
  
- Mulighed for spørgsmål

# Byrådets beslutning

Undersøgelse af:

- Del 1. Huset Nyvang
  - Afdækning af forholdene på Nyvang mht. ledelse, økonomi, faglig kvalitet og kultur
  
- Del 2. Generelle forhold på ældreområdet
  - Afdækning af ledelse, økonomi, faglig kvalitet og kultur på hele ældreområdet
  
- Del 3. Det politiske og administrative ansvar
  - Undersøgelse af forvaltning, borgmester og udvalgsformands ansvar

# Udarbejdelsen af undersøgelsen

Indhentning af 2 tilbud fra konsulentfirmaer med væsentlig indsigt i omsorgsområdet

Implement – konsulentfirma fra Aarhus blev valgt

- En økonomisk ramme på 1,5 mio. kr.

Organisering af arbejdet:

- Politisk Styregruppe - månedlige møder
- Administrativ styregruppe – ugentlige møder

En betydelig indsats af forvaltning og medarbejdere

# Udarbejdelsen af undersøgelsen

En meget omfattende undersøgelse.

Metode:

- Tilgængelige data
- Benchmarking med andre kommuner
- Observationer
- Interview med borgere, pårørende, bruger og pårørenderåd, medarbejdere og ledere
- Spørgeskema til pårørende

# Processen herfra

I dag præsenteres undersøgelsen for:

- Politisk Styregruppe
- Forvaltningsledelse, ledere og tillidsfolk
- Ledere og medarbejdere på Huset Nyvang
- Byråd
- Offentliggøres kl. 20.00 til alle

Den 25. marts: orienteringsmøde for pårørende

Den 21. april: orientering ved borgermøde

Den 26. april: politisk behandling i byrådet

# UNDERSØGELSE AF ÆLDREOMRÅDET

PRÆSETATION AF AFRAPPORTERING

Randers Kommune

Onsdag den 17. marts 2021





VELKOMST OG  
FORM FOR  
PRÆSENTATION



DEL 1.  
HUSET NYVANG



DEL 2.  
GENERELLE  
FORHOLD PÅ ÆLDRE-  
OG  
OMSORGSOMRÅDET



DEL 3.  
DET POLITISKE  
OG  
ADMINISTRATIVE  
ANSVAR



# VELKOMST OG FORM FOR PRÆSENTATION

- Undersøgelsens resultater og anbefalinger præsenteres samlet.
- Der er disponeret med mindst en times præsentation og efterfølgende spørgetid.
- Hvis man ønsker at stille spørgsmål markerer man i "chatten". Implement samler op på spørgsmål løbende.

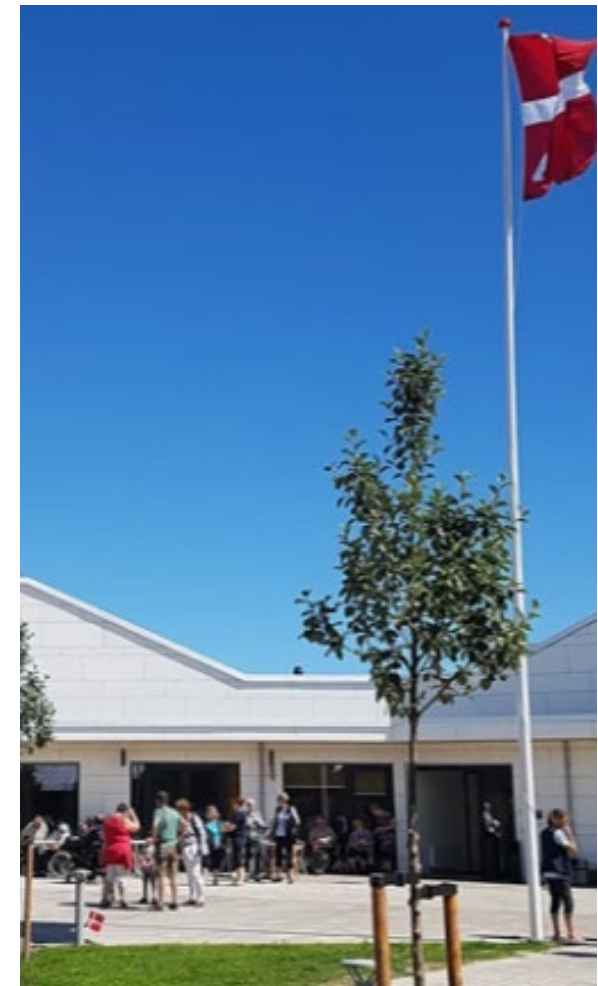


# DEL 1. HUSET NYVANG

# DEL 1. HUSET NYVANG

Undersøgelsen viser...

- Fra begyndelsen betydelige udfordringer med strukturerne og med stabiliteten i driften.
- Der forelå ikke et planlægnings- og driftsgrundlag, der forholdt sig eksplicit til målgruppens plejebehov og afledte ressourcebehov eller kompetencekrav.
- Visiteringen af borgere med demens blev påbegyndt og gennemført uden tilstrækkelig opmærksomhed på, om plejecenteret reelt var klar til opgaven.
- Driften er i dag blevet stabiliseret og på mange måder forbedret, men der har ikke på noget tidspunkt været balance i driften – og rammerne for stabil drift har været vanskelige
- Beboerne og hovedparten af de pårørende er i dag i høj eller meget høj grad tilfredse med pleje og omsorgen på Huset Nyvang. En mindre gruppe er meget utilfredse.
- Vi ser ingen særlige problemstillinger ift kultur, værdier og ledelse. Forråelse er ikke en karakteristisk, som har nogen relevans for Huset Nyvang



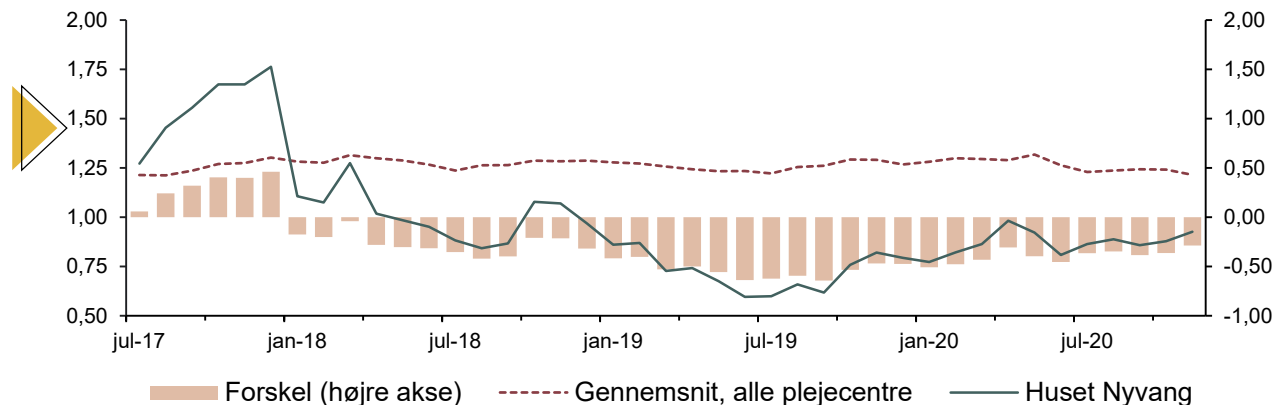
# DEL 1. HUSET NYVANG

## Personale

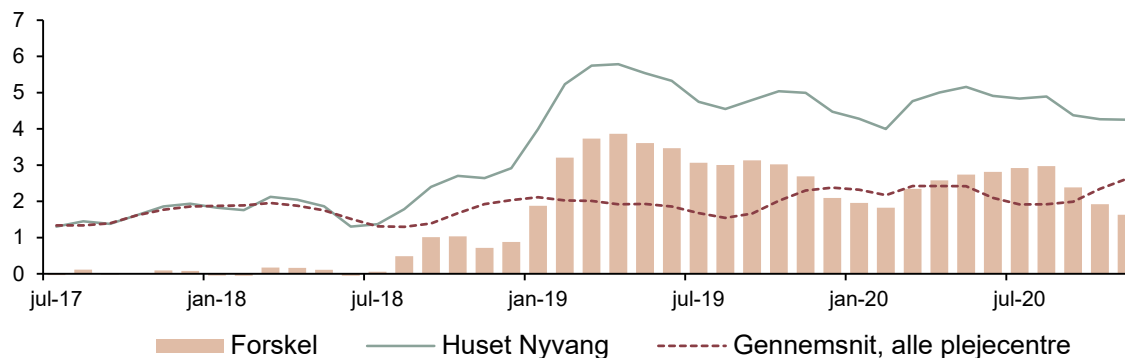
- I overgangen fra Gudenåcenteret til Huset Nyvang, var der et meget betydeligt kompetencetab.
- Personalesammensætningen er fortsat markant dårligere end på de fleste andre plejecentre

- Sygefraværet eksploderede i 2. halvår 2018
- Svag positiv og nedadgående tendenslinje fra 2019 til i dag, men fortsat højt fraværniveau

**Personalesammensætning:**  
Antal sygeplejersker, terapeuter og assistenter ift antal hjælpere, jul. 2017–nov. 2020



**Sygefravær:**  
Gnm.snit. antal fraværdsdage per måned blandt assistenter og hjælpere, jul. 2017–nov. 2020



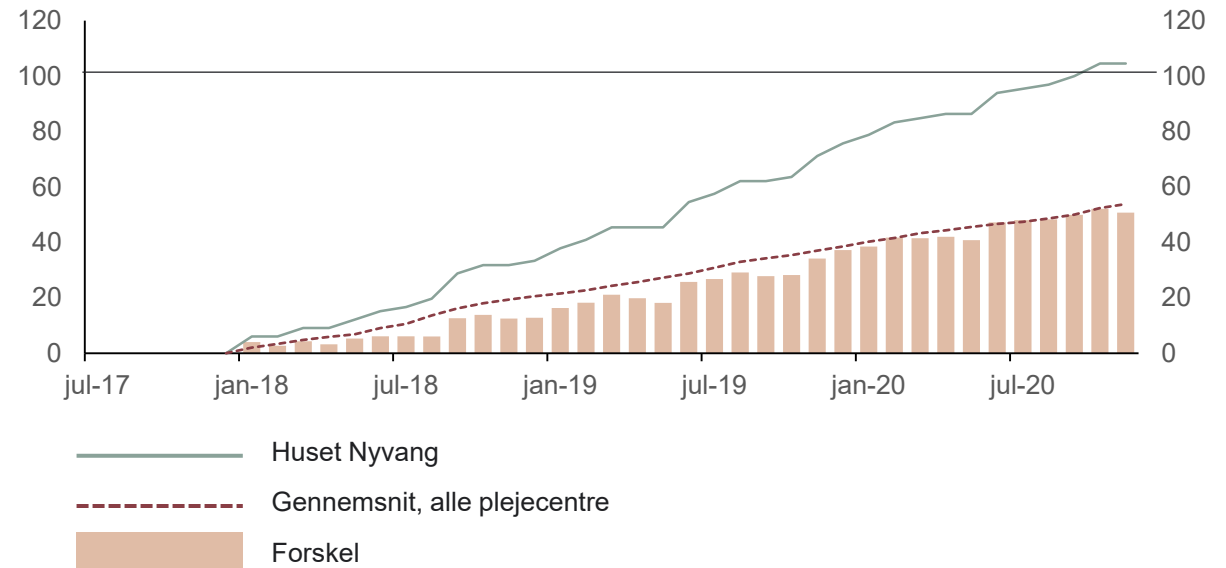
# DEL 1. HUSET NYVANG

## Personale

- Næsten dobbelt så høj personaleomsætning som på andre plejecentre
- Svarer antalsmæssigt til at alle medarbejdere er skiftet på godt 2½ år
- Dog stigende andel af medarbejdere med 12 måneders anciennitet.



**Akkumuleret antal fratrædelser (SOSU):**  
**Procent af gennemsnitligt antal ansatte, jan. 2018–nov. 2020**



Nøgletal personale	Huset Nyvang	Øvrige plejecentre (gennemsnit)
Antal assistenter, terapeuter og sygeplejersker per 10 hjælpere	7-8	12-13
Antal fraværsdage per måned per medarbejder	4-5	2
Antal fratrædelser jan. 2018-nov.2020, pct. af antal ansatte	105	51

- Personalesammensætningen har trods den mere komplekse målgruppe har været mindre gunstig målt på de formelle kompetencer.
- Personaleomsætningen har i lang tid har været på et niveau, som i enhver organisation ville skabe udfordringer for stabilitet og kvalitet i driften.
- Kan føres tilbage til den ustabile systematik og struktur i 2018 samt et fraværende drifts- og planlægningsgrundlag af Huset Nyvang som specialiseret demensplejehjem.

# DEL 1. HUSET NYVANG

Ledelsens tilsynspligt med at sikre plejen og omsorgen til beboerne løftes gennem...

- Brandslukning og analyse/tilsyn af af situationen på Huset Nyvang leder til omfattende handleplan
- Iværksætter forløb med ekstern hjælp for at få driftsstruktur og systematik etableret.
- Afskediger i løbet af 2019 og 2020 16 personaler
- Identificerer behov for ekstra ledelseskraft i 2019 og primo 2020 ansættes ekstra assisterende leder i en periode på 2 år.
- Identificerer tidligt gab mellem opgaver og Huset Nyvangs kompetencer og iværksætter kompetenceudvikling.
- Lykkes med at mindske sygefravær samt svagt positiv tendens i forhold til formelle kompetencer og personaleomsætning.

Planlægning	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruter: et redskab som tager udgangspunkt i hvornår eks. at borger gerne vil op, hvilke kompetencer passer til en pågældende opgave.</li><li>- Triage: som sørger for opmærksomhed omkring de borgere som der skal være særligt fokus på, hvilke faggruppe/person skal til hvilken opgave.</li></ul>
Samarbejde på tværs af husene	<ul style="list-style-type: none"><li>- Samarbejde husene imellem 2 og 2, optimering af tværfagligt samarbejde, samt brugen af kompetencer Der er tværgående arbejde med sygeplejerske og assistenter.</li><li>- Planlægning af ferie i fællesskab.</li></ul>
Tværfagligt samarbejde	<ul style="list-style-type: none"><li>- Styrke kompetencer ift. opgaven</li></ul>
Nedbringelse af fravær	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afholdelse af fraværssamtaler.</li><li>- Skærpelse ift. fravær, man kommer til samtale efter 2 perioder med sygdom, efter syg i weekend osv. Der fortsættes med fokus, særligt med fokus på korttidsfravær og fravær blandt afløsere</li></ul>
Økonomi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tilpasning af økonomien. Justeringer af vagtplaner, tilpasning ift. fremmøde, skærpelse på afvikling af ferie, samt overarbejde osv.</li><li>- Et "skriv" hvor der beskrives hvordan der afvikles frihed på Nyvang</li><li>- Forventningsstemning til hvornår der kaldes ind.</li><li>- Forventningsstemning til hvem har hvilke opgaver.</li></ul>
Kompetenceudvikling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Viden om kompetenceprofiler Alle skal introduceres til profiler.</li><li>- Beskrivelse af, hvem der har hvilke opgaver.</li><li>- Alle bliver afklaret ift. en kompetenceprofiler.</li><li>- Medicinhåndtering: efter tilsyn fra Styrelsen fra Patientsikkerhed, krav om at lave en handleplan. Særlig indsats ift. opbevaring af medicin og særlig indsats ift. udlevering af medicin</li><li>- Dokumentation: efter tilsyn fra Styrelsen fra patientsikkerhed, krav om at lave en handleplan og gennemførelse af undervisning.</li><li>- Løbende tilbud om undervisning i forhold til kompetenceudvikling - både fælles og individuelt</li></ul>
Demensindsats	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lokal grundlæggende undervisning i demens.</li><li>- Udvikling af faglige kompetencer: uddannelse af demens sygeplejerske.</li><li>- Kick off ift. fokus på demens; efter der var lavet handleplan og evalueret på tilsynet fra Styrelsen for Patientsikkerhed.</li></ul>
Pårørende	<ul style="list-style-type: none"><li>- Etablering af Bruger pårørenderåd</li><li>- Etablering af aktivitetsudvalg</li><li>- Undervisning i hvordan vi bedre kan samarbejde med/forstå pårørende</li></ul>

# DEL 1. HUSET NYVANG

Gennemgang af 16 sager (inkl. opfølgningsinterview) og (fokusgruppe)interviews med yderligere 18 pårørende viser...

- Varierende tilfredshed og oplevelser af, om beboerne får den hjælp, støtte og omsorg, de har behov for.
- En (mindre) gruppe af pårørende, som er meget utrygge og/eller utilfredse.
- Det dominerende billede er dog (i) høj eller meget høj tilfredshed, (ii) tillid til ledelse og personale (iii) oplevelse af en god tone og fleksibilitet blandt personalet
- Begge grupper fremhæver høj personale-udskiftning, sygefravær som store udfordringer fordi man hele tiden skal starte forfra.

Sagsgennemgang		I meget høj grad	I høj grad	Delvist	I lav grad	I meget lav grad	Ved ikke
#01	Fik du den hjælp/bolig/ydelse, du søgte om?	0	13	0	0	0	1
#02	Var du tilfreds med, hvor hurtigt din ansøgning blev behandlet?	0	10	3	0	0	1
#03	Synes du, at afgørelsen på din ansøgning var tydelig og forståelig?	0	13	0	0	0	1
#04	Var du tilfreds med det samlede ansøgningsforløb?	0	11	2	0	0	1
#05	Er den aktuelle døgnrytmeplan fyldestgørende ift. borgers situation?	0	14	0	0	0	0
#06	Er den aktuelle døgnrytmeplan retvisende ift. den hjælp, som borger modtager?	0	13	1	0	0	0
#07	Får du den hjælp, du synes, du har brug for i løbet af dagen?	2	11	1	0	0	0
#08	Får du den hjælp, du synes, du har brug for om aftenen?	2	9	3	0	0	0
#09	Får du den hjælp, du synes, du har brug for om natten?	2	7	3	0	0	2
#10	Bliver de ønsker, du har til egen døgnrytme og hverdagsvaner, tilgodeset?	0	10	2	0	0	2
#11	Har du på noget tidspunkt oplevet, at du ikke har fået den hjælp, der var nødvendig, mens du har boet på plejecentret?	0	0	3	2	8	1
#12	Synes du, at der er en god tone og stemning blandt personalet på plejecentret?	1	12	1	0	0	0
#13	Synes du, at personalet har en god tone over for dig?	1	12	1	0	0	0



## DEL 1. HUSET NYVANG

Undersøgelsens interviews og sagsgennemgang viser sammenfattende..

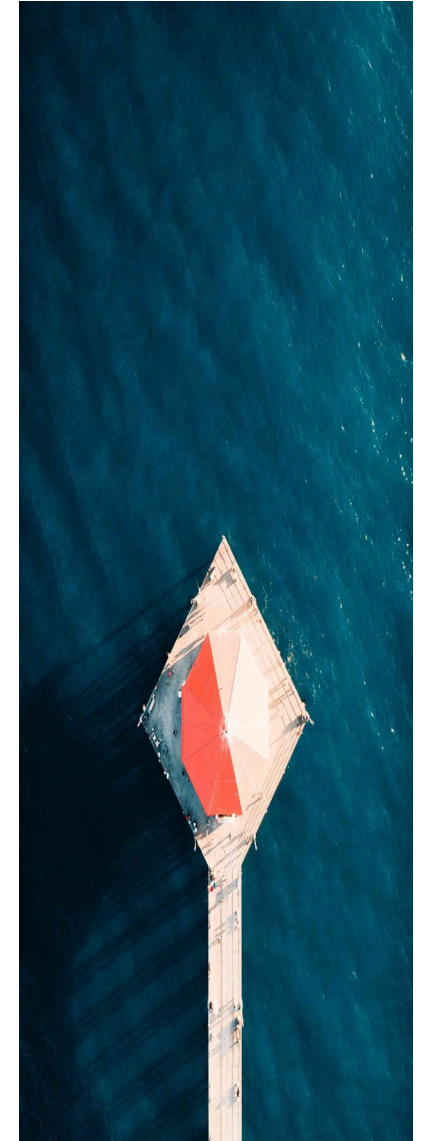
- Beboerne på Huset Nyvang modtager hjælp, støtte, behandling og omsorg, som er i overensstemmelse med lovgivningen og Randers Kommunes serviceniveau.
- Ledelse, personale og hovedparten af de pårørende giver udtryk for, at beboerne modtager den hjælp, støtte, behandling og omsorg, de har behov for. Der er en mindre gruppe af pårørende, som har en markant anderledes vurdering.
- Pleje og omsorg bliver ydet på en værdig måde og med en god tone både mellem personalet indbyrdes og over for beboerne. Undersøgelsen giver ingen indikationer af, at der er nogen problemstillinger i forhold til kultur og forråelse.
- Ledelsen har i meget høj grad bidraget til genopretning af Huset Nyvang
- Huset Nyvang er ikke mål endnu. Hverken på driftssiden eller kompetencesiden. Der skal arbejdes fokuseret videre inden for rammerne af kommunaldirektørens formulerede handleplan.

# DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE OM OMSORGSOMRÅDET

## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Undersøgelsen viser...

- Ældre- og omsorgsområdet i Randers Kommune fremtræder generelt som en velfungerende og veldrevet organisation. Kultur og værdigrundlag er sundt og robust.
- Borgere og pårørende udtrykker generelt en god, men bestemt ikke udelt tilfredshed.
- Forbedringsønskerne knytter sig delvist til serviceniveauet, hvor ikke mindst hyppigere rengøring og et højere omfang af aktiviteter på plejecentrene er udbredte ønsker samt et ønske om bedre kontinuitet i det personale, der tager sig af borgerne.
- Der håndteres i det daglige forskellige forventninger, oplevelser og konflikter uden at det sætter sig til utilfredshed.
- Undersøgelsen viser også, at ældre- og omsorgsområdet præges af især to strukturelle udfordringer. Den ene er problemstillingerne vedrørende kompetencer, rekruttering og fastholdelse. Den anden er samarbejdet mellem den professionelle omsorgsorganisation og de pårørende.
- Problemstillinger i forhold til kultur og værdier er i sammenligning mindre vigtige eller endda ubetydelige.



## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Det politisk fastsatte serviceniveau i Randers Kommune er..

- Serviceniveauet er formuleret meget overordnet i Randers Kommune
- Kendskabet og tydeligheden til kvalitetsstandarden er relativt lav for både plejecentre og hjemmepleje, henholdsvis kun 22 pct. og 19 pct. af de pårørende er bekendt med indholdet.
- Afgørelser til plejecentre går primært på boligen og ikke særlig informativ om indhold og eller omfang af hjælpen. Visitation til hjemmepleje er mere konkret og præcis.
- Ydelsen rengøring er en undtagelse fra ovenstående. På dette område er der fastsat en standard om rengøring hver 2. uge samt forventet kvm2 omfang. Øvrige ydelser fremstår meget overordnede og er ikke en klar forventningsstemning med borgere/pårørende.
- Mange forbedringsønsker. Rengøring, tid til omsorg og nærvær, mere aktivitet, mere professionel kommunikation, færre forskellige hjælpere, bedre koordinering mv.

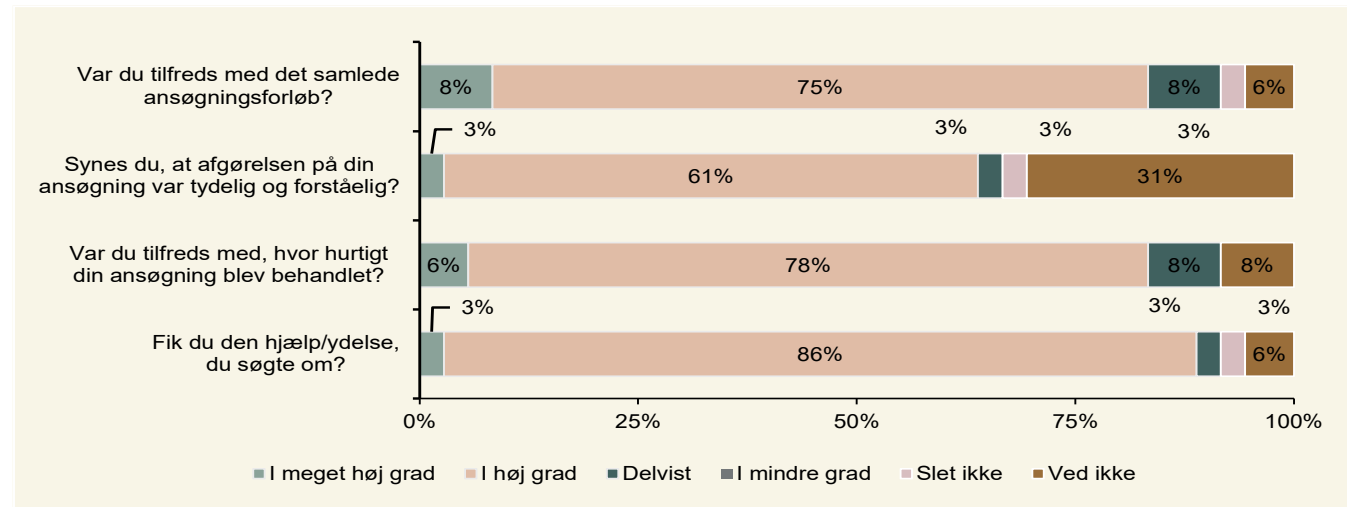
### Kvalitetsstandard Randers Kommune



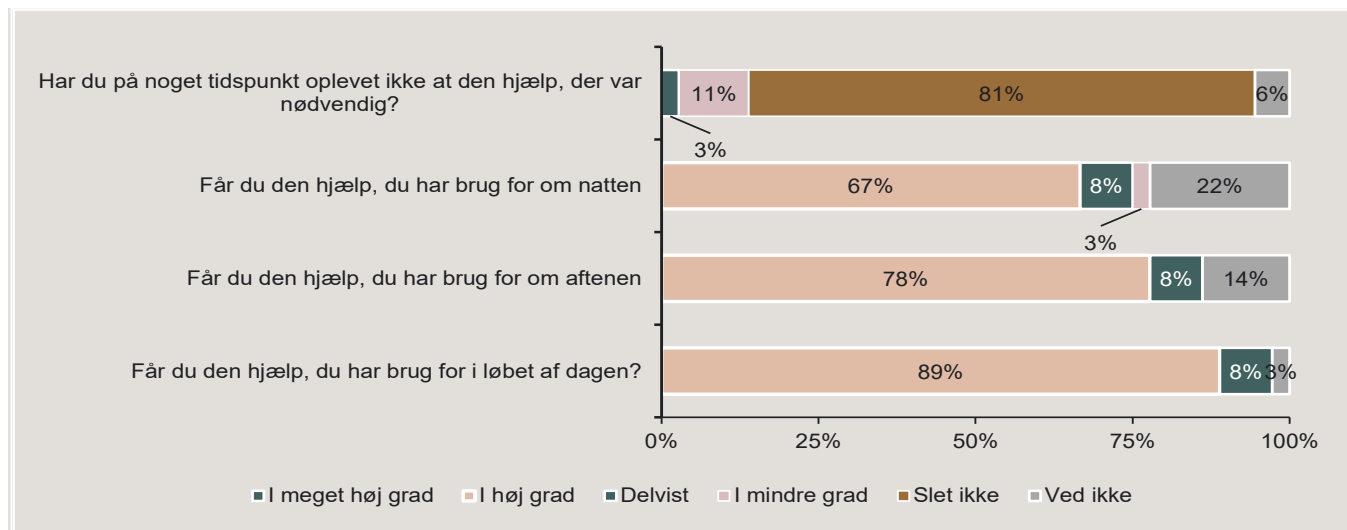
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Får beboerne på plejecentrene den pleje og omsorg der er behov for? Sagsgennemgang og interviews viser...

- Beboerne på plejecentre er meget tilfredse med det samlede ansøgningsforløb.
- God sagsbehandlingspraksis bør afstemmes i visitation vedr. brev/besked om bevilling af bolig.



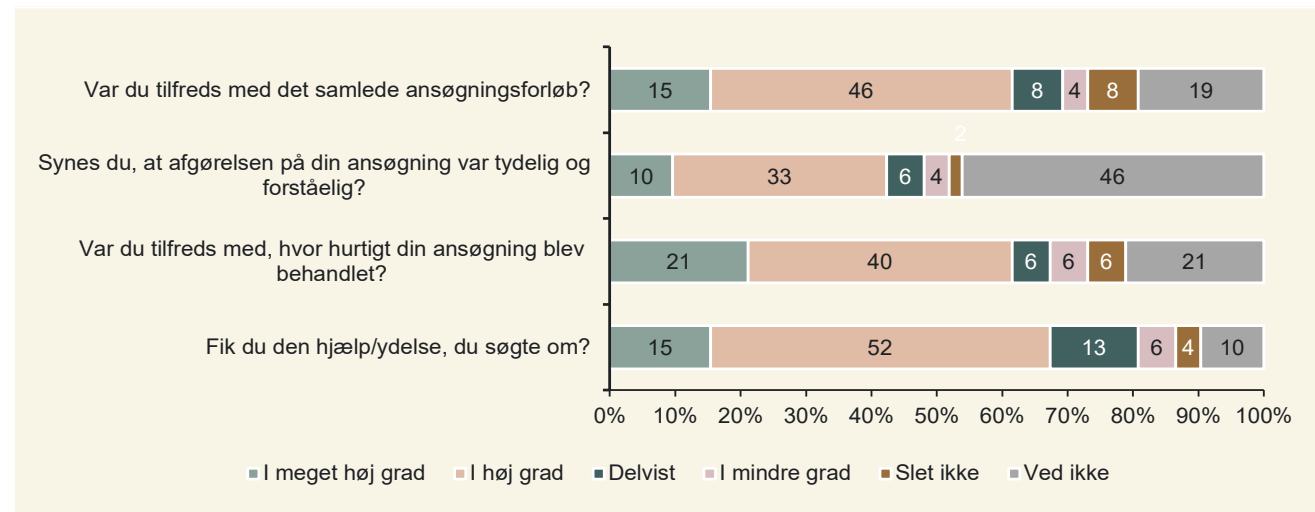
- Beboerne på plejecentre er i høj grad (meget) tilfredse med den pleje og omsorg de får.
- Få har på et tidspunkt oplevet ikke at få den nødvendige hjælp.



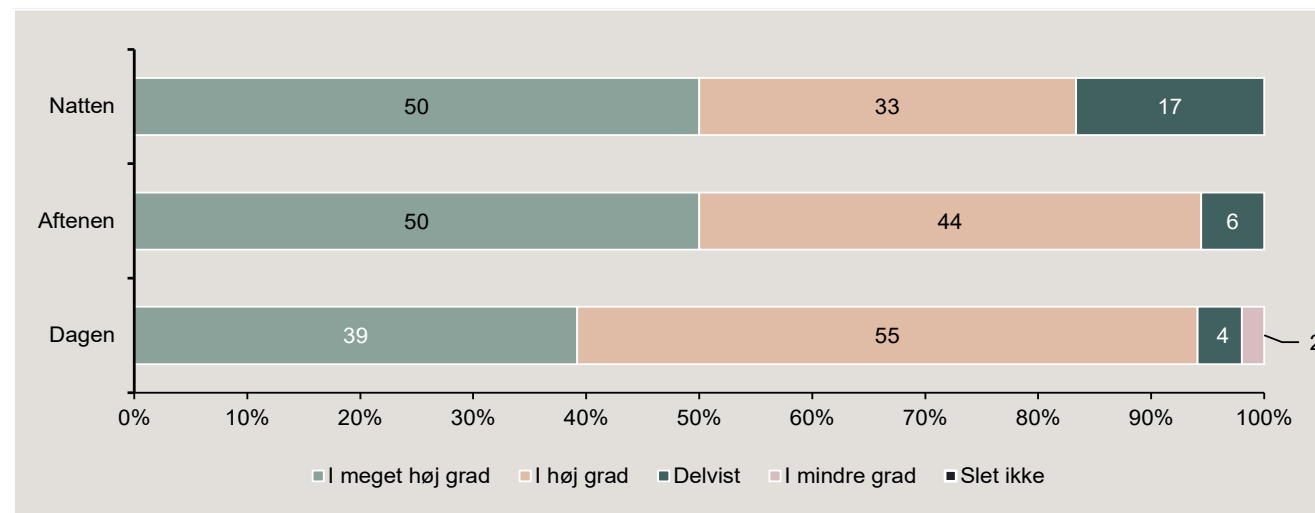
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Får modtagerne i hjemmeplejen den pleje og omsorg der er behov for? Sagsgennemgang og interviews viser...

- Beboerne i hjemmeplejen er meget tilfredse med det samlede ansøgningsforløb.
- Alle modtagere har fået et konkret og individuelt afgørelsesbrev med begrundelse.



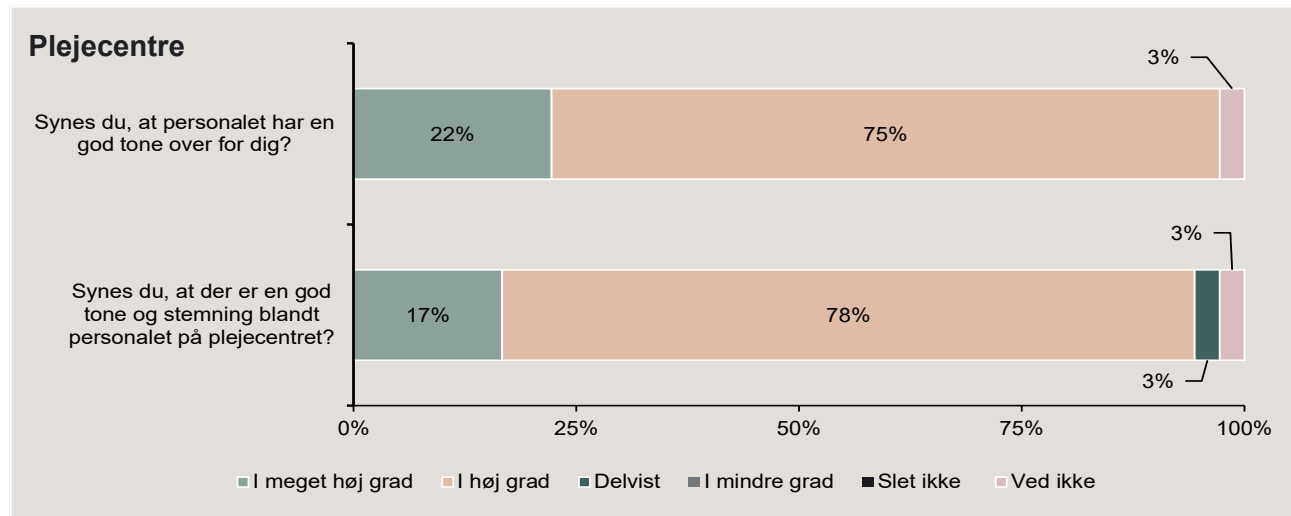
- Modtagerne af hjemmepleje er i høj grad (meget) tilfredse med den pleje og omsorg de får.
- Tilfredsheden er højest om dagen og lavest om natten.



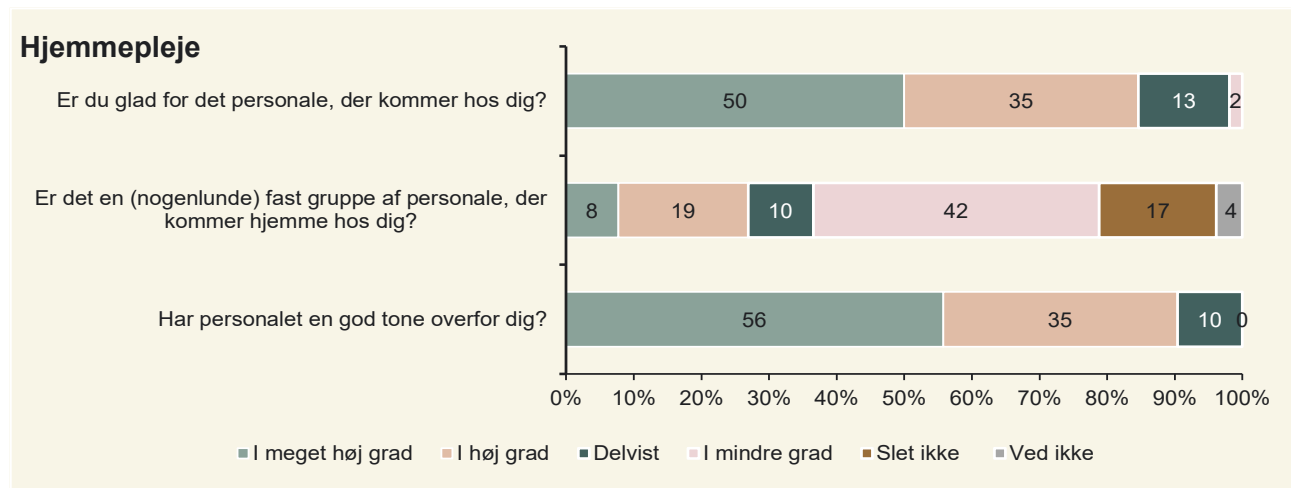
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Tone og stemning – Interviews i forb. med sags gennemgang viser...

- Der er meget høj tilfredshed med tonen og stemningen på plejecentrene
- Indbyrdes mellem personalet og over for beboerne.



- Der er en meget høj tilfredshed med tonen personalet har i hjemmet.
- Der er et stort ønske om, at der kommer færre forskellige hjælpere i hjemmet



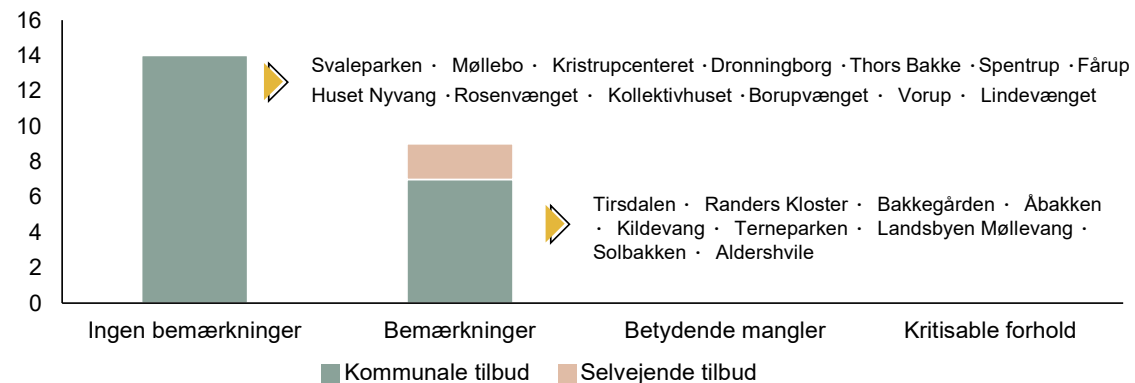
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Tilsyn – er der sammenhæng i den pleje og omsorg til beboere/modtagere får?

- Ingen betydende mangler eller kritisable forhold på plejecentre i hjemmeplejen 2020.
- 2 gennemførte tilsyn i hjemmeplejen med "Ingen bemærkninger"



Plejecentre: Resultat af det kommunale tilsyn 2020



- Høj andel af kriterier opfyldt i det kommunale tilsyns kriterier



Samlet score på tværs af fokusområderne i det kommunale tilsyn.

Score	Antal	Andel (pct)
Opfyldt	2.236	82
Ikke opfyldt	113	4
Ikke relevant	365	14
<b>I alt</b>	<b>2.714</b>	<b>100</b>

- Ældretilsynet ved Styrelsen for patientsikkerhed. 3 tilsyn i 2020.



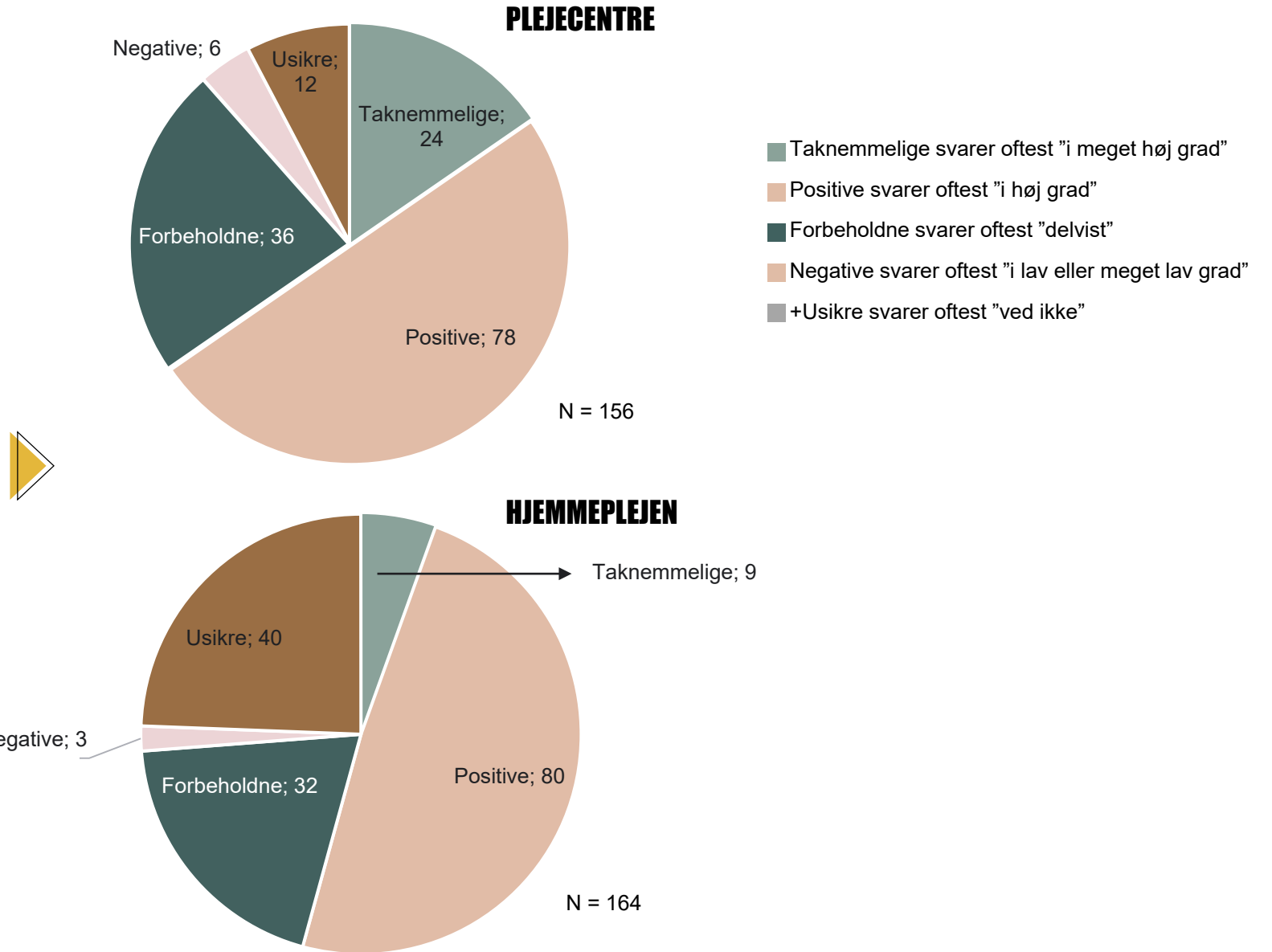
Ældretilsyn: Resultater 2020

Enhed	Ingen problemer	Mindre problemer	Større problemer	Kritiske problemer
Svaleparken	X			
Distrikt		X		
Kollektivhuset				
Huset Nyvang			X	



# DE PÅRØRENDE KAN OPDELES I FEM HOVEDSEGMENTER UD FRA DERES SURVEYBESVARELSER

- Flere er "taknemmelige" blandt pårørende på plejecentre
- Ca. halvdelen er positive
- Ca. en fjerdedel er forbeholdne
- Meget få er negative
- Mange pårørende til hjemmeplejemodtagere er usikre



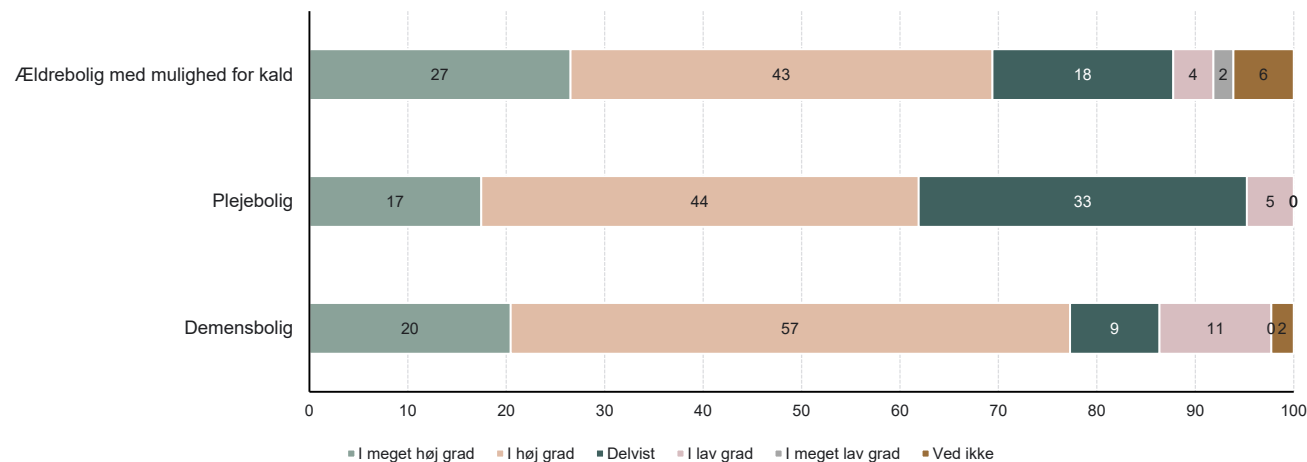
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Pårørendesurvey - plejecentre

- Der er generel og høj vurdering af, at ens pårørende modtager den pleje og omsorg der er brug for.
- En lidt højere andel af utilfredse i demensboligerne



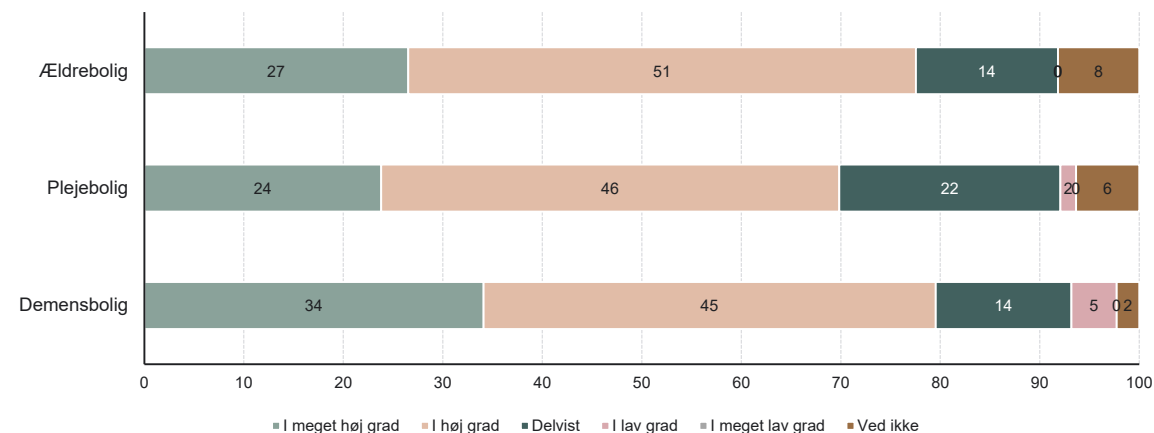
Spørgsmål: I hvilken grad vurderer du, at din pårørende modtager den hjælp, pleje og omsorg, som han/hun har behov for? Procentfordeling



- Der er en meget høj tilfredshed med den måde hjælpen bliver givet på.



I hvilken grad oplever du, at den hjælp, pleje og omsorg din pårørende modtager, bliver ydet på en værdig måde?



# DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

## Pårørendesurvey - plejecentre

Hvis du kunne ønske én væsentlig forbedring omkring den service, din pårørende modtager, hvad ville du så pege på? Eksempler på svar i fritekstfelter

<b>RENGØRING</b>	Ekstra rengøring når min demente mor tisser alle vegne. Rengøring, der fx omfatter at støve af og andet end bare rengøring af gulve og bad/toilet
<b>OMSORG OG NÆRVÆR</b>	Jeg ville ønske at man havde vægtet omsorg og aktiviteter meget højere. Personlig pleje er OK, men der sker intet af aktivitet/kognitiv træning og det bevirker selvfølgelig at min kære far hurtigt er faldet i niveau. At personalet tog sig tid til at snakke med min mor trods hendes demens. Har aldrig set personalet vise nogen form for omsorg for hverken hende eller de andre beboere, som opholder sig på opholdsområderne, når jeg er der.
<b>AKTIVITET</b>	At personalet havde tid til at se en film af de gode gamle måske lave en sangtime en gang imellem med de sange de kan huske Min far har oplyst at han ikke har været udenfor centret de seneste 2-3 måneder, der kunne jeg godt ønske mig at der blot i ny og næ blev kørt en tur med ham, da han ikke selv er bevægelsesdygtig. Min mor er ikke dement, mangler nogle at kunne samtale med. Alle beboere på afdelingen er blevet væsentlig dårligere i de 2 år, min mor har boet der.
<b>PERSONLIG PLEJE</b>	Bedre personlig hygiejne. Sørge for at høreapparaterne bliver rengjorte og batterier udskiftet jævnligt. At der ikke var så travlt i forhold til morgenpleje, samt forflytning fra seng.
<b>KOST OG MÅLTIDER</b>	At der blev mere fokus på ordentlig tilberedelse af maden, og at borgerne inddrages mere. Fællesspisning [...] er blevet nedlagt. Det er stærkt beklageligt at der ikke et par gange om måneden kan sikres et socialt fællesskab blandt beboere.
<b>KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE</b>	At de bliver bedre til at bruge den viden jeg giver dem om min mors behov for mad og drikke. At man havde en beboerbog i lejligheden, så man vidste hvad der er forgået mht service, fx rengøring.
<b>LEDELSE, PERSONALE OG RESSOURCER</b>	Færre vikarer Ville ønske at der var en fast nattevagt, som var i demensafdelingen og kun passede den del, da min mor går rundt om natten. Hun er utryk og har haft brækket hoften fordi hun faldt.

Hvis du skulle nævne én ting, som du i særlig grad værdsætter ved forholdene på plejecentret, hvad ville du så fremhæve? Eksempler på svar i fritekstfelter

<b>PERSONALET</b>	Den søde og venlige måde, vi altid bliver modtaget på af personalet. Ligeledes at personalet formår at leve sig ind i min søsters fantasiverden. Personalets fantastiske måde, at tackle min mor på, via humor omsorg og det altid gode humør.
<b>OMSORG OG OMGANGSTONE</b>	Jeg ville i den grad fremhæve personalets værdige kommunikation i kontakten med min mor. Den oser af kærlighed, omsorg og humor. Personalet spiller rigtigt godt op til min mor, (-og omvendt). Kontaktperson [...] er fantastisk i kontakten med min mor. Den gode og værdige omgangstone mellem beboere og personale og den store hjælpsomhed hvis beboeren/pårørende har ønsker. Min pårørende roser personalet hver gang vi kommer og giver altid udtryk for at det er den bedste beslutning hun har taget. Dette afspejler jo at der på stedet er en god atmosfære med et personale, der trives igen kompetent ledelse.
<b>AKTIVITETER</b>	Trygheden og omsorgen der bliver givet min/vores mor. Dette er meget værd for os som pårørende. Det var et plejecenter, hvor der foregik meget socialt før Coronaen. Det håber jeg kommer igen. En af medarbejderne har opdaget min fars interesse for at tegne og male, og har givet ham tegneopgaver, og været hos ham en gang om ugen for at tegne/ male.
<b>PERSONLIG PLEJE</b>	Min faster føler sig tryk og rigtig godt tilpas med forholdene på [...]. Når der ikke er corona, er der mange fine arrangementer, hvor faster bliver underholdt. Deres skarpe blik på min fars sundhedsmæssige og funktionelle tilstand
<b>KOST OG MÅLTIDER</b>	Personalet har aktivt hjulpet med til at nedsætte min fars alkoholforbrug, som han pga. sin demens ikke selv kan kontrollere Jeg ved at min far får dejligt mad afstemt efter årstider og højtider. Maden er frisk og indbydende.
<b>KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE</b>	At vi kan tale ærligt og vi bliver taget alvorligt, hvis vi kommer med et ønske, prøver de at løse det. Personalets og ledelsens generelle fleksibilitet, deres åbenhed, imødekommenhed og venlighed. Personalet og ledelsen sætter altid borgeren i centrum, næsten alt kan lade sig gøre for at borgeren trives, er tryk og deres behov er dækket. Som pårørende føler man sig set, hørt og taget med på råd, hvor det er muligt,

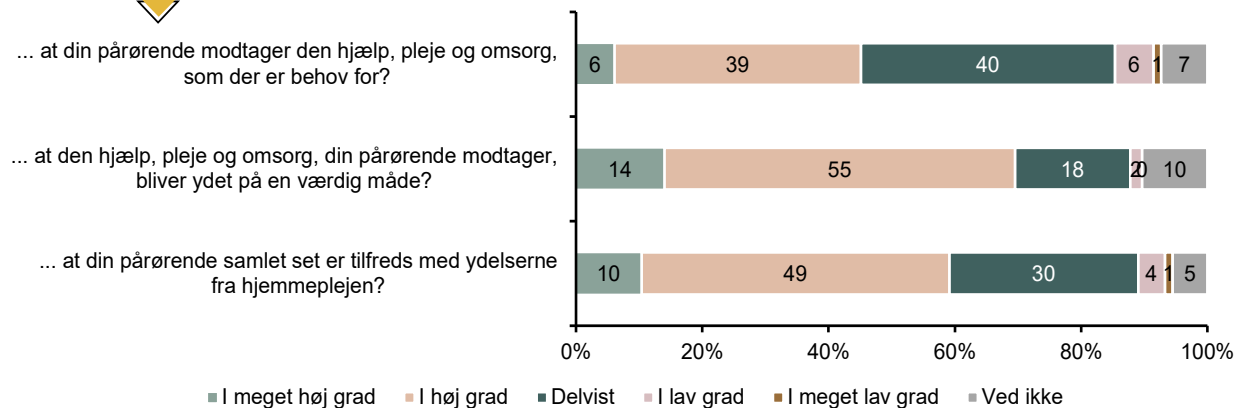
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

### Pårørendesurvey - hjemmepleje

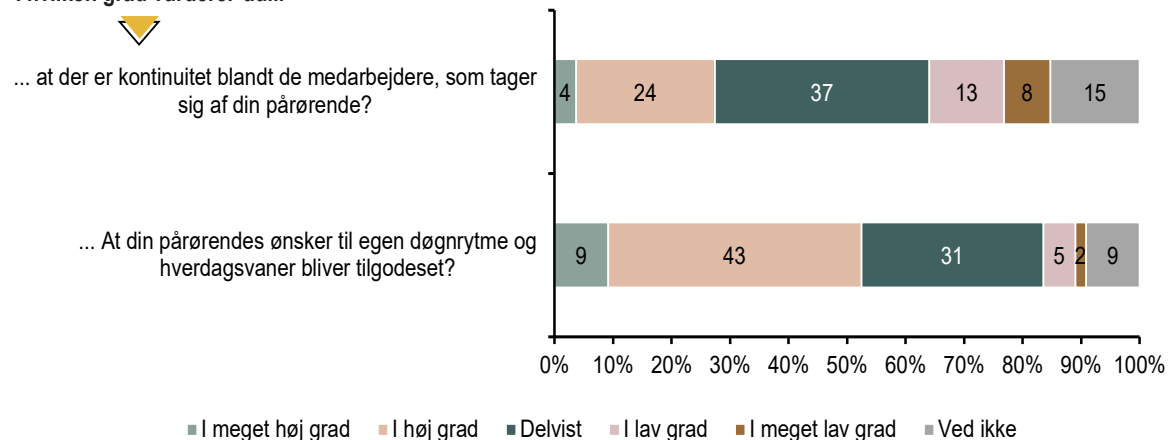
- Der er generel og høj vurdering af, at ens pårørende modtager den pleje og omsorg der er brug for og at den leveres på en værdig måde.
- De pårørende vurderer at deres pårørende samlet set er meget tilfredse med hjemmeplejen.

#### De pårørendes svarfordeling på overordnede spørgsmål. Procent

I hvilken grad vurderer du...



I hvilken grad vurderer du...



- Markant utilfredshed med antallet af forskellige hjælpere i hjemmet.
- Ca. halvdelen oplever at den pårørende kan få tilgodeset døgnrytme og vaner.

# DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

## Pårørendesurvey - hjemmepleje

Hvis du kunne ønske én væsentlig forbedring omkring den service, din pårørende modtager, hvad ville du så pege på? Eksempler på svar i fritekstfelter

<b>RENGØRING</b>	<p>Den første hjælp med rengøring (privat) var der kun et kvarter ud af hvor der var visiteret 3 kvarter og ofte dukkede hun ikke op, min mor vil ikke have ballade, så vi måtte ikke gøre noget ved det, den nye er flink til at ringe og aflyse og finde en anden dag. Men jeg undrer mig over at hun ikke får hjælp til rengøring af toilet og vaskekumme, da hun døjer med at se</p> <p>Rengøring. Vi har haft rengøring hver anden torsdag, men af en eller anden grund, er der ikke blevet gjort rent i et par måneder.</p>
<b>OMSORG OG NÆRVÆR</b>	<p>Jeg ville ønske at min far havde en oplevelse af, at personalet gav ham omsorg og anerkendelse hver dag.</p> <p>Mere og bedre rengøring. Tid til at spise med min mor indimellem. Tid til en gåtur</p>
<b>AKTIVITET</b>	<p>Jeg ville ønske hun kunne få noget træning igen inde på plejehjemmet, hun er gået helt i stå efter hun fik det frataget og har ikke meget kontakt med omverden</p> <p>Min mor har tidligere deltaget i motion på xx. Hun er ked af, at det er flyttet til Kollektivhuset. Hun siger, at hun ikke kan overskue, at det er et nyt sted, at hun skal køres derud og at det ikke er de samme mennesker, som hun kender.</p>
<b>PERSONLIG PLEJE</b>	<p>At der kun bliver sendt personale med uddannelse til at håndtere min fars handicap i forbindelse med morgenhygiejne, kateter-, sår- og bleskift samt anvendelse af kran til og fra seng.</p>
<b>KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE</b>	<p>Hvis der aftales ændringer med min mor, så er det vigtigt, at den aftale gives videre af medarbejderen til én af os pårørende. På den måde ville vi undgå ekstra opkald til hjemmeplejen for at få afklaret evt. uklarheder.</p> <p>Jeg ville ønske at man ikke sendte personale ud som på grund af sprogforskelle ikke kan kommunikere med min pårørende. Min pårørende er meget dårligt hørende og når der ikke tales forståeligt dansk - så fejler kommunikationen.</p>
<b>KONTINUITET</b>	<p>Jeg har i samråd med mine forældre valgt "privat ordning" til rengøring. De har haft personlig pleje med mange skiftende ansigter. Plejepersonalet var flinke og havde en pæn omgangstone. Men alle de forskellige hoveder er svært for ældre. Der skal arbejdes på en anden planlægning i hjemmeplejen.</p> <p>At det altid er faste medarbejdere, som skal tage min far i bad, da det i den grad er et spørgsmål og tillid, når man er halvside lammet.</p>

Hvis du skulle nævne én ting, som du i særlig grad værdsætter ved forholdene på plejecentret, hvad ville du så fremhæve? Eksempler på svar i fritekstfelter

<b>PERSONALET</b>	<p>Lederen fra distriktet har tilbudt at være min kontaktperson, jeg kan til enhver tid henvende mig. Jeg føler hun tager mig alvorligt.</p> <p>Det er en fantastisk tryghed at I kommer flere gange om dagen. og han har den bedste [navn] der kommer hver morgen han er så glad for hende og det er vi også og I er altid klar og fantastiske, hvis vi ringer omkring nogle bekymringer ... I tager action med det samme. Tak for det. vi føler os altid taget seriøst og godt imod.</p>
<b>OMSORG OG OMGANGSTONE</b>	<p>Alle er omsorgsfulde, opmærksomme på hele husstanden. Høj grad af kommunikation mellem medarbejdere. Alle er uddannede, har kurser og god viden om ældresygdomme.</p> <p>Det giver mig tryghed som pårørende, at der er besøg hver dag, at der er nogen der holder øje med hende om hun er okay, og får sin medicin doseret korrekt og hjælp til støttestrømper</p> <p>Imponerende ro, medfølelse og respekt overfor mine forældre fra visitator og demenskoordinator, og de hjemmeplejere jeg har mødt.</p>
<b>KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE</b>	<p>Jeg bliver altid ringet op, hvis der er forandringer af forskellige arter</p> <p>Det giver tryghed for mig som pårørende, som stadig er på arbejde alle hverdage og bor 100km væk, at kunne ringe til sygeplejersken, da min mor i en periode var fuldstændig konfus i forbindelse med en blærebetændelse.</p> <p>De tager selv initiativ til at kontakte mig, som pårørende. Min far var faldet en nat, næste dag var der en fra hjemmeplejen forbi og hører om han var ok. De ringer til mig for at hører om nødkald - inden visitator har reageret.</p>
<b>KOST OG MÅLTIDER</b>	<p>Min far er næsten blind så han er meget glad for dem som kommer og giver ham mad hver middag.</p> <p>At min far er visiteret til tilstrækkelig hjælp.</p>
<b>VISITATION</b>	<p>De er hurtige til at vurdere, at min mor har brug for mere hjælp i en given periode, og yder denne hjælp omgående. Det er betryggende, som pårørende.</p> <p>At det er de samme personer som kommer - da de kender de faste rutiner</p> <p>Jeg værdsætter, at det er de samme personer, der kommer til min mor. Det betyder, at de har en fornemmelse af hende og kendskab til hende.</p>
<b>RENGØRING</b>	<p>At der kommer en og gør rent hver anden uge i 30 min.</p> <p>Hun får gjort rent hver 14 dag og det er vi glade for</p>

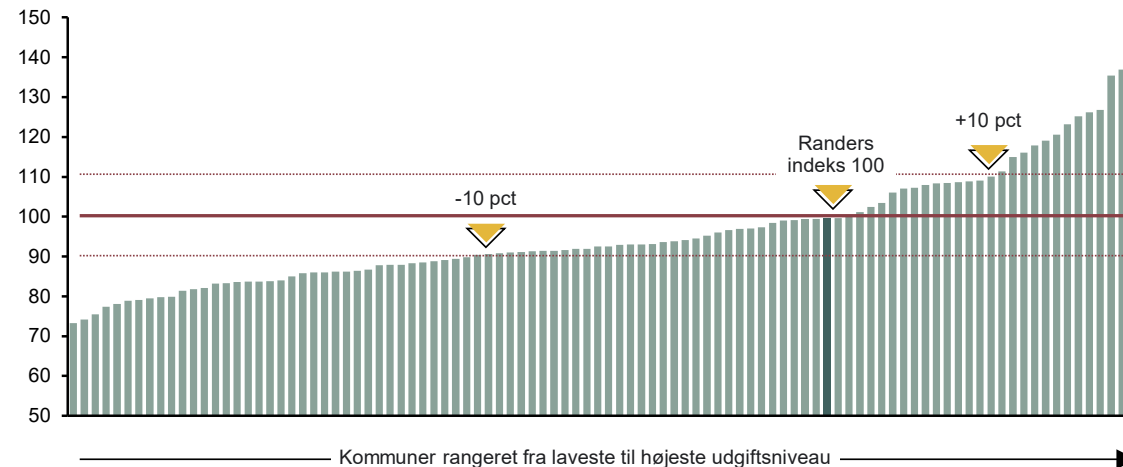
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

### Økonomiske og faglige ressourcer

- Udgifts- og serviceniveauet er forholdsvis højt i Randers Kommune ...
- ... særligt på områder uden for fritvalgsområdet



### Nettodriftsudgifter til pleje og omsorg per +65-årig. Randers Kommune = 100



### Udgifter til udvalgte udgiftsfunktioner under pleje og omsorg, 2020. 1.000 kr. per 100 +65-årig.

Udgiftsfunktion	Gennemsnit, alle kommuner	Randers	Forskel
Hjemmehjælp til ældre omfattet af frit valg	1.098	661	-437
Pleje og omsorg af primært ældre, ikke frit valg	2.079	2.975	897
Hjemmesygepleje	429	421	-8
<b>I alt</b>	<b>3.606</b>	<b>4.058</b>	<b>452</b>

## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Sammenligning med tre andre kommuner - boliger

Udgifter, antal boliger og gennemsnitsudgift per bolig i Randers og tre andre kommuner. 2020.

	Plejeboliger	Demensboliger	Aflastnings- pladser	Trænings- pladser	Øvrige boliger	I alt
<b>Udgifter per 100 +65-årig (kroner)</b>						
Randers	1.030	450	59	68	493	2.101
Kommune 1	1.231	132	75	157	96	1.691
Kommune 2	958	177	204	0	286	1.624
Kommune 3	1.230	443	36	185	24	1.951
<b>Antal boliger per 100 +65-årig</b>						
Randers	2,7	1,0	0,2	0,1	2,3	6,3
Kommune 1	3,3	0,3	0,2	0,2	0,1	4,0
Kommune 2	2,6	0,3	0,3	-	0,8	4,0
Kommune 3	2,4	0,7	0,1	0,3	0,1	3,6
<b>Udgifter per bolig (1.000 kroner per år)</b>						
Randers	375	447	375	600	219	335
Kommune 1	379	472	470	764	644	418
Kommune 2	365	611	584		365	402
Kommune 3	484	626	305	572	474	520

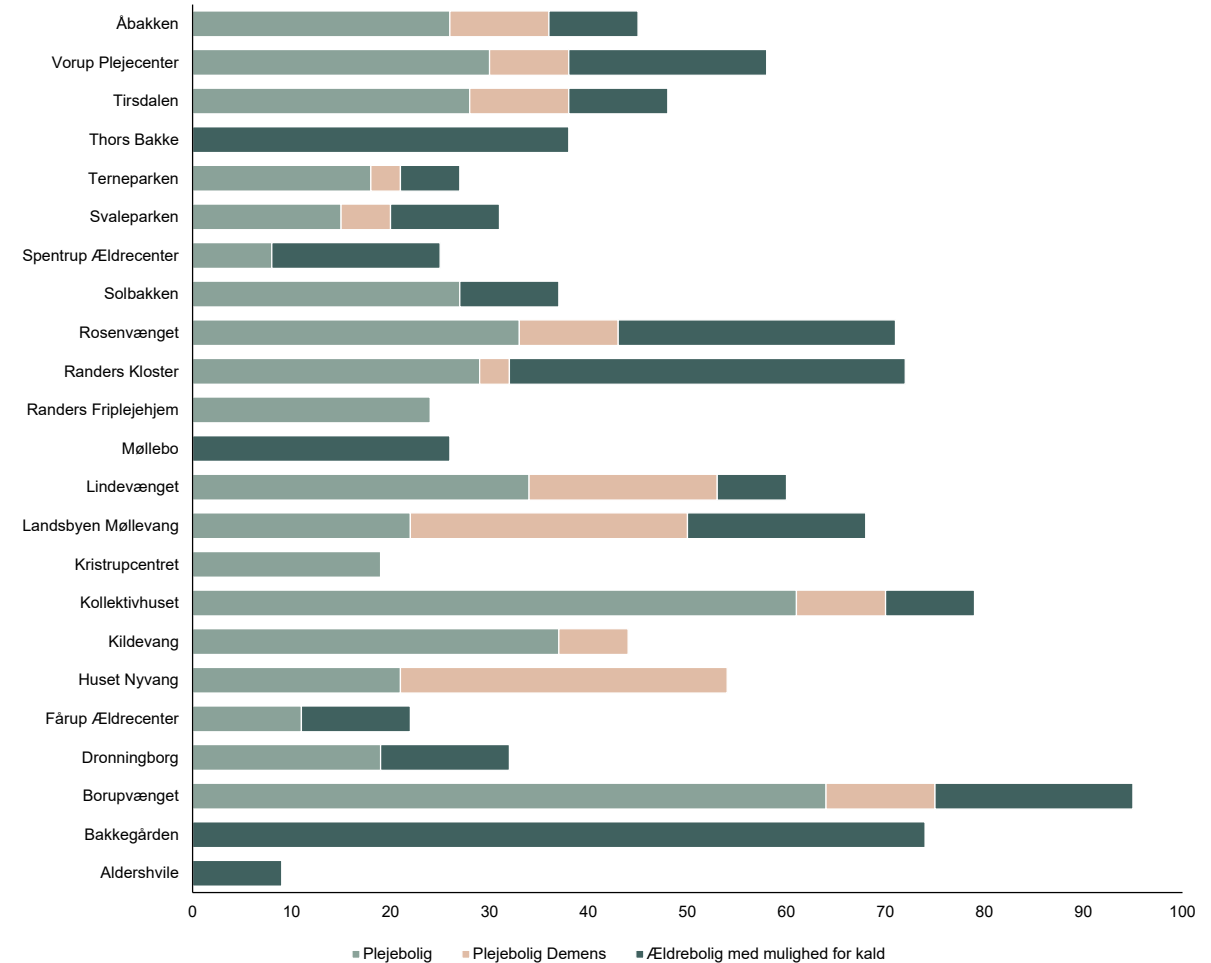
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

### Tildelingsmodellens præcision

- Stor variation i sammensætningen af boligtyper.
- Fra interviewene er boligtypen ikke nødvendigvis styrende for ressourceallokering, kompetencekrav mv.
- Tildelingsmodellen fordeler ressourcerne – men skaber den tilstrækkelig tydelighed og præcision i forhold til opgaven ...



Antal beboere per plejecenter fordelt på boligtype, november 2020.





## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Sammenligning med tre andre kommuner – ydelser til borgere i eget hjem

- Ydelser til borgere i eget hjem omfatter fritvalgs-ydelser, rehabilitering (§83a) og delegeret sygepleje
- Udgifterne er ikke lavere end i andre kommuner
- Der ser ud til at blive givet mange timer per borger, men til gengæld ...
- ... er omkostningerne per time lavere end i to af de tre andre kommuner

Udgifter til hjemmepleje = antal modtagere x antal timer per modtager x omkostning per time



**Nøgletal for økonomi og aktivitet vedr. pleje og omsorg til hjemmeboende i Randers og tre andre kommuner. 2020**

	Randers	Kommune 1	Kommune 2	Kommune 3
Antal modtagere per 100 +65-årig	18	18	18	22
Timer per modtager	128	112	97	93
Omkostning per time	502	457	625	633
<b>Udgifter i alt per 100 +65-årige</b>	<b>1.170</b>	<b>941</b>	<b>1.076</b>	<b>1.281</b>

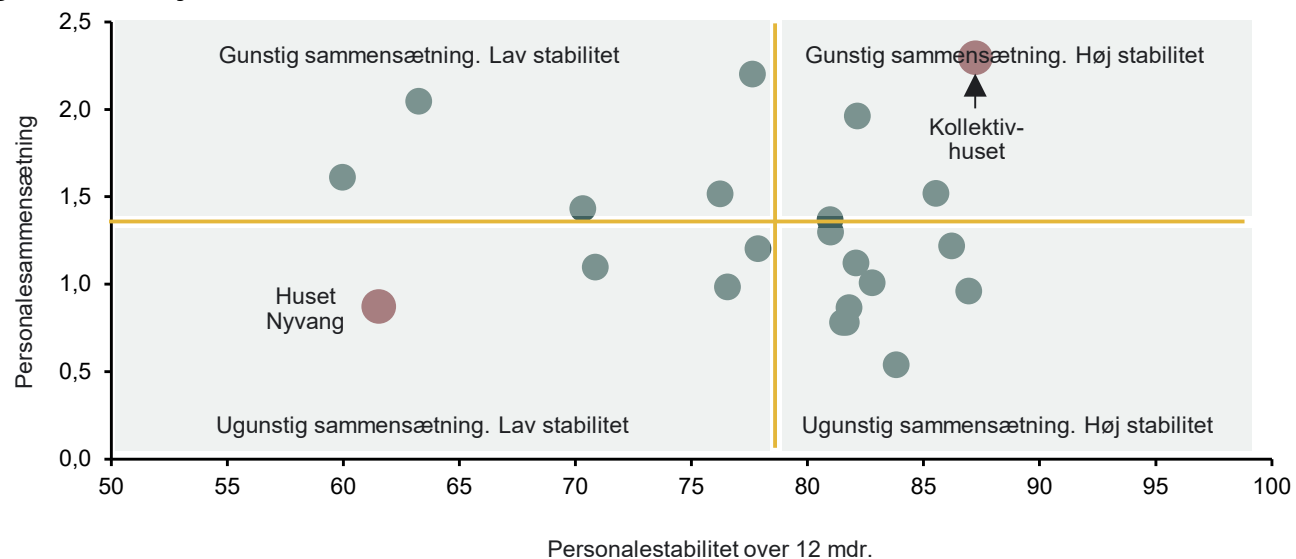
## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Variation i personalestabilitet og personalesammensætning giver stor forskel i de faglige ressourcer

Personalesammensætning og personaleomsætning i de tre områder, jan.-nov. 2020

	Personalesammensætning		Personaleomsætning, procent		Personalestabilitet 12 mdr.	
	Hjemmeplejen	Plejecentre	Hjemmeplejen	Plejecentre	Hjemmeplejen	Plejecentre
Nord	0,98	1,16	33	27	73	81
Vest	0,74	1,74	35	15	76	82
Syd	0,74	1,01	28	31	75	74
<b>I alt</b>	<b>0,85</b>	<b>1,26</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>75</b>	<b>79</b>

Personalesammensætning og personalestabilitet over 12 mdr. for plejecentrene, gennemsnit jan.-nov. 2020



## **DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET ØKONOMISKE OG FAGLIGE RESSOURCER**

### Konklusioner

- Udgiftsniveauet i Randers Kommune er højere end i to ud af tre andre kommuner.
- Det er især udgifterne til drift af ældreboliger med fast bemanning, som er høje.
- Det modsvares ikke af tilsvarende lavere udgifter til pleje og omsorg til borgere i eget hjem.
- Enhedsudgifterne er som hovedregel på niveau med - eller lavere – end i andre kommuner. Tildelingen til 83a forløb (borgerteams) er en undtagelse.
- Det mest iøjnefaldende er, at tildelingen til demensboliger fremstår at være lav – men til gengæld er der flere demensboliger end i andre kommuner.
- Især plejecentrene har forskellige faglige ressourcer og forudsætninger.

## DEL 2. GENERELLE FORHOLD PÅ ÆLDRE- OG OMSORGSOMRÅDET

Lederne oplever borgerne får den pleje og omsorg der er brug og at den leveres på en værdig måde.

- Er meget tæt på driften af deres plejecentre/hjemmeplejedistrikt og dermed også borgernes behov.
- Har tæt samarbejde med vagtplanlægger for at sikre match mellem opgaver og kompetencer.
- Kompetenceprofiler og tæt samarbejde med distrikt sygeplejerske sikrer kontinuerligt fokus på faglig udvikling og praksisnær kompetenceudvikling.
- Modtager og følger op på henvendelser/klager fra borgere og eller pårørende i samarbejde med personalet. Løbende mindre episoder der kræver handling.
- Stor ledelsesmæssig autonomi og råderum inden for den afsatte ramme – heraf også forskellige praksisser og tilgange på tværs af plejecentre og hjemmeplejedistrikter.
- Fælles udfordringer fx rekruttering af personale, kompetenceudvikling, samarbejde med de pårørende og ansættelsesforhold for medarbejderne, som måske med fordel kunne adresseres mere samlet?



# DEL 3. DET POLITISKE OG ADMINISTRATIVE ANSVAR

## DEL 3. DET POLITISKE OG ADMINISTRATIVE ANSVAR

*Undersøgelsen skal afdække om det var borgmesteren, udvalgsformanden eller forvaltningen, der traf beslutningen om, at kommunen ikke skulle se dokumentaren.*

*Hvis det var forvaltningen, skal det afdækkes, hvem der traf denne beslutning. Det skal også afdækkes, i hvilket omfang og hvornår borgmesteren og udvalgsformanden blev inddraget og orienteret.*

- Forvaltningsdirektøren traf beslutningen om, at forvaltningen ikke ønskede at se de skjulte optagelser fra TV2. Dette blev meddelt Omsorgsudvalget i en mail dateret den 21. februar. Udvalgsformanden og Borgmesteren blev ikke forhåndsinddraget i beslutningen.
- Borgmesteren og udvalgsformanden er løbende men uformelt orienteret om sagen. Hverken borgmester eller udvalgsformand modtager undervejs i forløbet nogle af sagens skriftlige dokumenter. Omsorgsudvalget får mundtlige orienteringer om sagen, første gang på udvalgets møde den 6. februar 2020. Omsorgsudvalget tilstilles ikke nogen af sagens skriftlige dokumenter, herunder fx afgørelsen fra Advokaturen hos Østjyllands Politi om, at der ikke indledes efterforskning imod TV2 eller internt udarbejdede juridiske vurderinger.
- Den 11. marts meddelte TV2, at visningen af dokumentaren ville blive udsat på grund af corona-pandemien. Den 14. marts orienteres Omsorgsudvalget om, at retten i Aarhus, på begæring af Aarhus Kommune, har nedlagt fogedforbud imod visning af dokumentaren.
- Fra midten af marts og frem til slutningen af juli, hvor dokumentaren vises i TV2, er der ikke kommunikation mellem Randers Kommune og TV2, og der er ikke nogen yderligere overvejelser i kommunen om at se de skjulte optagelser. Borgmesteren og udvalgsformanden er således heller ikke involveret i sådanne overvejelser.

*Undersøgelsen skal afdække hvornår borgmesteren og udvalgsformanden første gang fik tilbudt at se TV 2-dokumentaren*

Besvarelsen af det foregående spørgsmål redegør for de centrale elementer i hændelsesforløbet. I tilknytning hertil viser undersøgelsen, at hverken borgmesteren eller formanden for Omsorgsudvalget har fået tilbudt at se de skjulte optagelser direkte fra TV2

*Undersøgelsen skal afdække om en kommune har pligt til at se dokumentation for et påstået omsorgssvigt, selv om denne dokumentation efter forvaltningens opfattelse er tilvejebragt på en ulovlig måde*

Randers Kommune har som arbejdsgiver en pligt til at beskytte medarbejderne mod krænkelser under arbejdets udførelse.

Kommunen har også – både som driftsansvarlig for Huset Nyvang og som myndighed, pligt til at beskytte beboerne mod krænkelser under deres ophold på plejecenteret.

Kommunen kan varetage den forpligtelse på forskellig måde. Efter vores vurdering ligger det inden for rammerne af det skøn, kommunen kan udøve, at man valgte ikke at se optagelserne.

Det er omvendt klart, at kommunens mulighed for at vurdere, om den ifaldt en handlepligt i forhold til at beskytte enten medarbejdere eller beboere, ville have været bedre, hvis man havde set optagelserne.

Det er derfor også vores vurdering, at kommunen med fordel kunne have valgt at se optagelserne medmindre vilkårene fra TV2's side herfor var uacceptable for Randers Kommune. I det der ikke var en reel dialog mellem Randers Kommune og TV2 blev dette ikke reelt afprøvet.

Det forhold, at Randers Kommune anså de skjulte optagelser for at være frembragt ulovligt, har efter vores vurdering ikke nogen selvstændig betydning for spørgsmålet.



### *Undersøgelsen skal afdække om Randers Byråd har et ansvar*

Byrådet skal drage omsorg for og føre tilsyn med, at kommunens forvaltning organisatorisk og personale-mæssigt fungerer tilfredsstillende. Det påhviler også byrådet at reagere, hvis der inden for forvaltningen konstateres en retsstridig adfærd.

Sammenholdt med Byrådets generelle pligt til at overholde lovgivningen indebærer dette således, at Byrådet har pligt til at sikre, at en ulovlighed bringes til ophør, hvis Byrådet får viden om en lovovertrædelse i forvaltningen. Hvis Byrådet bliver bekendt med en mulig lovovertrædelse i forvaltningen, vil Byrådet som udgangspunkt være forpligtet til at afdække forholdet med henblik på at sikre, at en eventuel ulovlighed bringes til ophør.

I relation til forholdet om de skjulte optagelser fik Omsorgsudvalget indenfor mindre end 1½ måned en mundtlig orientering og skriftlige beskeder om sagen, herunder at der var indgivet politianmeldelse, og at TV2 dokumentaren var blevet standset af et fogedforbud begæret af Aarhus Kommune med en vurdering af forvaltningen om, at der ikke var grundlag for at foretage sig yderligere i den anledning.

I relation til de generelle forhold på Huset Nyvang har Omsorgsudvalget været løbende inddraget i beslutninger baseret på redegørelser og indstillinger fra forvaltningen om væsentlige tiltag til forbedringer, ligesom Byrådets medlemmer har fået ganske udførlige skriftlige orienteringer og disse tiltag.

På denne baggrund ses der ikke at være grundlag for, at Byrådet skulle have et selvstændigt ansvar vedrørende de omhandlede forhold.

# **FORSLAG OG ANBEFALINGER**

1

## Handlingsplan for Huset Nyvang



- Den handlingsplan, Byrådet har vedtaget, bør fastholdes
- Der bør formuleres konkrete målepunkter til monitorering af fremdrift
- Behov for balance på kort sigt
- Økonomisk grundlag (re)vurderes når eftersyn af samlet tildelingsmodel er afsluttet

2

## Driftsledelse og ledelsesspænd



- Ledernes aktive deltagelse i daglig driftsledelse skal fastholdes og udbygges...
- ... især hvis strategiske udfordringer vedr. personalestabilitet og pårørendesamarbejde skal løftes bedre end i dag
- Ledelsesspændet og ledelsesopgaven er stor.
- Assisterende ledere bør være hovedreglen på større centre.

3

## Databaseret faglig kvalitetsstyring



- (Data)grundlaget for den faglige kvalitetsstyring bør styrkes ...
- ... og kobles tæt til den løbende drift
- Vi anbefaler, at der igangsættes et udviklingsarbejde om databaseret faglig kvalitetsstyring.
- Start med prototyper og piloter
- Det handler ikke om flere registreringer

4

## Formulering af serviceniveau



- Kvalitetsstandarder er meget overordnede og summariske
- De færreste borgere og pårørende forstår hvilket serviceniveau Randers Kommune ønsker at tilbyde
- Der er ikke taget aktivt stilling til serviceniveau og ressourcebehov på demensområdet

5

## Eftersyn og revision af tildelingsmodel



- Økonomitildelingen skal hænge sammen med serviceniveauet (og omvendt)
- Det samlede udgiftsniveau (og serviceniveau) på omsorgsområdet er højt i Randers Kommune
- Højere tildeling til færre specialiserede demensboliger.
- Harmonisering af tildelingen til andre boliger

6

## Boligstruktur



- Antallet af boliger er ekstraordinært højt, og begrænser mulighederne for højere service og tildeling per tilbud.
- Ældreboliger med kald driver et højt udgiftsniveau, men modsvares ikke af lavere udgifter til hjemmepleje
- Boligtyperne har begrænset sammenhæng med den måde driften varetages.
- Kun 1/3 af beboere med demens bor i demensboliger
- Model med færre men mere specialiserede demensboliger og afvikling eller reduktion af ældreboliger med kald bør overvejes

7

## Kompetence- og rekrutteringsstrategi



- En reel strategi, som matcher temaets vigtighed. Mulige temaer:
  - Fælles administrativt servicecenter?
  - Hvor store forskelle i personalesammensætning er acceptable?
  - Driftsmål for personale- og kompetenceområdet
  - On-boarding af nye ledere

8

## Fremtidens model for pårørendesamarbejde



- Kontaktpersonordningen
- Model for løbende feedback – hvordan-var-besøget-i-dag?
- Pårørende-intra?
- Afklaring af de formelle rammer gennem hverdagseksempler

9

## Udviklingsstrategi for demensområdet



- Afklaring af forventningerne til specialtilbud til borgere med demens
- Enkeltstående gode indsatser bør bringes ind i en samlet udviklingsstrategi, der ser på ...
- ... boliger, tilbud til pårørende, faglige metoder og magtanvendelse, kompetencebehov og økonomitildeling