



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp  
Midtjysk Pleje

Tilsyn i hjemmeplejen  
2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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



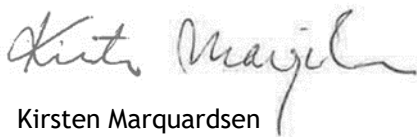
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Oplysninger om leverandøren

## Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Midtjysk Pleje, Gl. Stationsvej 3, 1 th, 8940 Randers SV

Leder: Annemette Andersen

Antal besøgte borgere: Fire borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. december 2023, kl. 09.00 - 14.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire borgere
- Fire medarbejdere, hvoraf den ene Nexus ansvarlige medarbejder var med til gennemgang af dokumentationen.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med daglig leder, som oplyser, at teamleder, som er ansvarlig for den daglige drift, afvikler ferie på tilsynsdagen. Daglig leder, som også er medejer af virksomheden, oplyser at fordele sin tid ligeligt mellem virksomhedens to afdelinger i Viborg og Randers. Aktuelt betjener leverandøren ca. 140 borgere i Randers Kommune, fordelt på 13 køreruter i dagtiden og en kørerute i hhv. aften- og nattetimerne.

Medarbejdergruppen består overvejende af social- og sundhedshjælpere og ingen social og sundhedsassistenter, hvorfor leverandøren varetager begrænsende sundhedslovsydelse. I dagligdagen understøttes medarbejderne i den faglige sparring og praksis, af den sundhedsfaglige koordinator, som er sygeplejerske.

Det ledelsesmæssige fokus har primært været rettet mod dokumentationspraksis, som leder beskriver som et kontinuerligt og vedvarende fokusområde, hvor to Nexus ansvarlige medarbejdere løbende laver journal-audits og underviser kolleger efter behov. Derudover prioriterer leder medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø, og leder oplyser om en stor gensidig fleksibilitet, hvor en medarbejder med akut behov for en fridag altid imødekommes.

Medarbejdergruppen består af ca. 25 fastansatte medarbejdere, hvoraf to er ufaglærte medarbejdere.

Sygefraværet beskrives som lavt og aktuelt kun påvirket af en langtidssygemeldt medarbejder, som fratræder sin stilling til februar. Der er ingen vakante stillinger.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger i relation til dokumentationspraksis samt retningslinjer for og medarbejderens kendskab til kommunens kompetencekatalog. Daglig leder har kort efter sidste tilsyn afviklet møde med den kommunale sygepleje, hvorefter der er aftalt procedure for oplæring af medarbejdere iht. kommunens kompetencekatalog.

## 1.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### 1.3.1 Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at leverandøren omtaler, at medarbejderne flere gange har haft svært ved at rekvirere hjælp fra hjemmesygeplejen ved evt. observerede ændringer i en borgers tilstand.

### 1.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer handlingsanvisninger med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp til pleje og praktisk støtte og i samarbejde med sygeplejen sikrer, at der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsindsatser.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at der foreligger forflytningsbeskrivelser i relevante tilfælde.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde feltet Borgers hverdag, jf. kommunens retningslinjer, samt at opdatere funktionsevnetilstande i konkrete tilfælde.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje og praktisk hjælp Midtjysk Pleje. 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 fire stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og ledelse har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

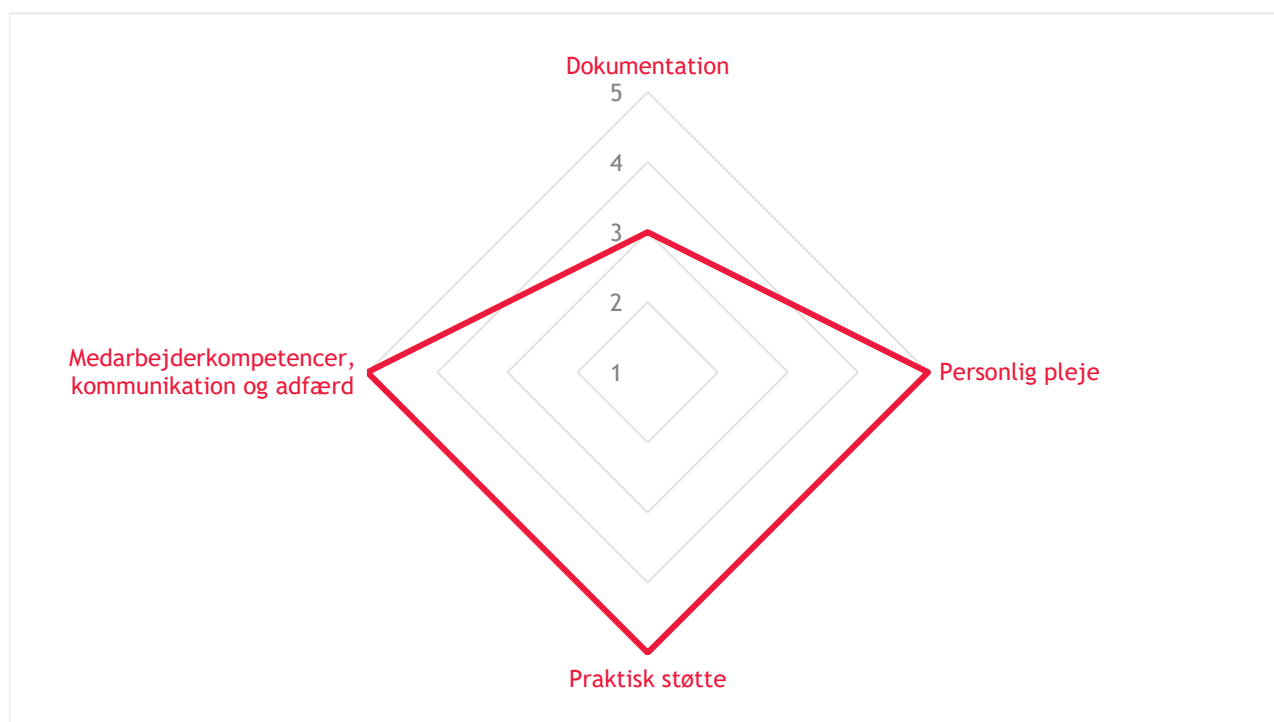
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Randers Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres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

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger relaterede til temaet dokumentation, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en ledelsesmæssig indsats samt et tæt 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: 3

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne oplyser om en rolle- og ansvarsfordeling, hvor kontaktpersoner har det overordnede ansvar for en opdateret borgerjournal. Leverandørens to Nexus-ansvarlige medarbejdere foretager løbende undervisning og sidemandsoplærer kolleger, alt efter behov. Derudover oplyser medarbejderne, at de Nexus-ansvarlige medarbejdere løbende foretager journalaudits og konfererer med den ansvarlige kontaktperson ved behov for optimering.

Dokumentationen er gennemgået for fire borgere med en medarbejder, som er Nexus-nøgleperson.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er i flere handlingsanvisninger beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der ved to borgere handlingsanvisninger vedr. borgernes behov for hjælp til påklædning og praktisk støtte, ligesom der ved to borgere savnes handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser iht. kateterpleje samt øjendrypning. Ved en borger savnes desuden en forflytningsbeskrivelse.

Feltet Borgers hverdag er overvejende udarbejdet efter kommunens retningslinjer vedrørende borgernes ressourcer, motivation og mestring, fraset hos en borger, hvor punkterne motivation og mestring savnes beskrevet.

Funktionsevnetilstande er, fraset en enkelt tilstand ved to borgere, ajourførte og svarer til borgernes aktuelle funktionsniveau, ligesom helbredstilstande i relevante tilfælde er ajourførte.

I flere tilfælde ses afvigelser og ændringer i Borgers tilstand retvisende og tidstro dokumenteret og fulgt op i observationsnotater.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Personlig pleje

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplyser, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, hvor medarbejderne i stort omfang tager hensyn til og medinddrager borgernes ressourcer i hjælpen. Borgerne oplyser, at det primært er faste medarbejdere, der kommer i deres hjem, og som altid har forudgående kendskab til opgaverne.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via faste køreruter, kontaktpersonordning og orientering i dokumentationen forud for borgerbesøg. Medarbejderne redegør for, hvordan kontinuiteten hos borgerne sikres via den daglige planlægning, og de oplyser om et tæt samarbejde med planlægger, der udarbejder køreruter, og som i videst muligt omfang tilstræber, at medarbejderne har faste køreruter.

Ved ændringer i en borgers tilstand kontaktes hjemmesygeplejen. Medarbejderne oplyser om et overordnet velfungerende samarbejde med hjemmeplejen, dog har de gentagne gange følt sig afvist i deres henvendelser til hjemmesygeplejen, og de beskriver

et tilfælde, hvor det endte ud i hospitalsindlæggelse for borgeren, da der gik for længe, før borgeren fik rette hjælp, på trods af gentagne henvendelser til hjemmesygeplejen. Medarbejderudsagn er videreformidlet til ledelsen, som er bekendt hermed, og ledelsen oplyser at have drøftet udfordringen til leverandørmøde med kommunen samt med sygeplejens ledelse i håb om bedring af samarbejdet.

Ved komplekse borgerforløb afvikles teammøder med borgergennemgang, hvor der er mulighed for at invitere tværfaglige samarbejdspartnere fra kommunen, såsom demens-konsulent eller distriktssygeplejen. Medarbejderne oplyser, at de i starten af 2024 ligeledes vil blive inviteret til kommunens DTR-møder i de tilfælde, det giver mening, hvilket medarbejderne ser frem til.

Medarbejderne oplyser, at de ikke har borgere i SEL § 83a forløb, men de kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med afsæt i at inddrage borgernes ressourcer, fx i den daglige ADL og ved praktiske opgaver.

Medarbejderne redegør relevant for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggende tiltag, bl.a. i form af stor opmærksomhed på hygiejne for at forebygge UVI, men medarbejderne reflekterer også over, at klippekortydelse og det sociale samvær med borgerne ligeledes er medvirkende til at forebygge ensomhed hos borgerne.

Tilsynet observerer på borgerbesøg, at borgerne er soignerede, svarende til egne ønsker og vaner.

### 2.3.3 Praktisk støtte

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne modtager hjælp til rengøring, anretning af mad, vasketøj og oprydning som aftalt, og borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, som altid leveres til den aftalte tid.

Medarbejderne kan redegøre for, at den praktiske hjælp ydes i samarbejde med borgerne og i det omfang, det er muligt, ift. inddragelse af borgernes ressourcer.

Medarbejderne redegør for særlige indsatser vedr. deres opmærksomhed på hygiejniske risikofaktorer hos borgerne, fx ved anvendelse af handsker og forklæder ved personlig pleje.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard hos borgerne ud fra deres livsstil, herunder hjælpemidler.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangstone og adfærd fra medarbejderne. Flere borgere udtrykker tryghed i, at det er kendte medarbejdere, der kommer i hjemmet, og en borger fremhæver at sætte pris på den humorfyldte jargon i samspillet mellem borgeren og medarbejderne.

Leder har løbende drøftelser med medarbejderne omkring kommunikation og tilgang til borgerne, og leder oplyser, at der ved et personalemøde er undervist heri. Leder og medarbejdere vægter en værdig og anerkendende kommunikation med borgerne, og de redegør for deres opmærksomhed på, at de er gæster i borgernes hjem, hvorfor de altid banker på døren og præsenterer sig ved besøg hos en borger. Borgerne mødes desuden med individuelle tilgange og en sproglig jargon, som tilpasses individuelt til borgerne.

Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø og en kultur, hvor der plads til at sige til og fra over for en borgeropgave, hvis overskuddet ikke er dertil på dagen, både for borgerens skyld, men også med udgangspunkt i den enkelte medarbejders evt. behov for en pause i et konkret borgerforløb. Medarbejderne supplerer med, at dette er medvirkende til at forebygge omsorgstræthed. Medarbejderne er desuden opmærksomme på at bremse uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation, såfremt dette skulle finde sted, og de tilkendegiver, at de ville tage drøftelsen med kollegaen eller leder, hvilket der dog ikke har været brug for i medarbejdernes ansættelsestid.

Leder vurderer, at medarbejderne samlet set har de rette faglige kompetencer til opgaverne, og leder oplyser, at endnu en faglært medarbejder tiltræder i det nye år, så der herefter kun er fastansat to ufaglærte medarbejdere. Leder er generelt opmærksom på opkvalificering af medarbejdernes faglige kompetencer, og tilføjer, at medarbejderne løbende tilbydes undervisning af den sundhedsfaglige koordinator i faglige emner, som medarbejderne selv har indflydelse på at ønske. Senest er der tilbudt undervisning i ernæring samt UVI. Leder oplyser desuden, at der efter sidste tilsyn er udarbejdet en fast procedure for oplæring af uddelegerede sundhedslovsydelser, hvor hjemmesygeplejen oplærer medarbejderne i praksis, og er til rådighed for faglig sparring, ligesom kommunens kompetencekatalog følges, og kompetenceskemaer udfyldes og opbevares af teamleder. På tilsynsdagen afvikler teamleder ferie, og daglig leder har ikke kendskab til, hvor skemaerne opbevares.

Leder oplyser desuden at være i dialog med kommunen ift., at Midtjysk Pleje også ønsker deltagelse i relevante kurser, der tilbydes internt i kommunen, hvis det vurderes relevant ift. målgruppen.

Medarbejderne føler sig fagligt klædt på til at varetage opgaverne, og de har løbende muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling i praksis, og medarbejderne fremhæver, at de ofte sparrer med hinanden gennem dagen, og ligeledes trækker på relevante sparringspartnere, både på nøglepersoner i fx forflytning, men også på distrikts-terapeuter. Medarbejderne oplyser, at de anvender dropboks ved tvivlsspørgsmål eller behov for genopfriskning af instrukser og procedurer, ligesom de oplever team- og personalemøder med faglige input som fagligt udviklende.

Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en respektfuld og anerkendende kommunikation i den direkte kontakt med såvel som i omtalen af borgerne.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder og medarbejdere beskriver en nysgerrighed ift. anvendelse af velfærdsteknologi i det omfang, det er muligt, uden at teknologien erstatter den menneskelige omsorg og kontakt, som medarbejderne udtrykker en bekymring for. Medarbejderne oplyser, at brugen af velfærdsteknologi er i sin spæde opstart, og hos en enkelt borger anvendes skærmopkald i relation til medicin og ernæring, og derudover har flere af borgerne nødkald. Leverandøren anvender derudover ikke velfærdsteknologiske hjælpemidler, men medarbejderne tilkendegiver nysgerrighed herpå, og de er bekendte med, at SOSU-skolerne udbyder kurser, som medarbejderne vil være opsøgende omkring.



## 2.4 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.

