

# REFERAT Udsatterådet d. 04-04-2018

**Mødedato** Onsdag d. 04. april 2018 kl. 15:30

**Mødested** Mødelokale C.3.10. Laksetorvet

## Indholdsfortegnelse

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Godkendelse af dagsorden.....                                              | 3  |
| Status på implementering af ny støttemodel på socialområdet.....           | 4  |
| Høringsrunde for frikommuneforsøg 2. ansøgningsrundes på boligområdet..... | 8  |
| Status på risikobaseret tilsyn med socialrådets tilbud.....                | 11 |
| Status på tilsyn med socialrådets tilbud.....                              | 15 |
| Brugertilfredshedsundersøgelse på socialrådets tilbud.....                 | 19 |
| Pårørendetilfredshedsundersøgelse på socialrådets tilbud.....              | 23 |

## Punkt 9: Godkendelse af dagsorden

27.15.00-A08-1-18

### Resume

*Se præsentation af sagen*

-

Forvaltningen indstiller til udsatterådet

1. at dagsorden godkendes

### Beslutning

Godkendt

### Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsorden

### Økonomi

Ingen

## Punkt 10: Status på implementering af ny støttemodel på socialområdet

27.00.00-A00-3-16

### Resume

Byrådet vedtog den 27. marts 2017 rammepapiret for en ny støttemodel for Randers Kommune. Det forrige socialudvalg har ønsket en status for implementeringen af modellen på hvert 3. udvalgsmøde. Sidste status var den 29. november 2017. Socialudvalget modtager derfor denne status nu. Siden sidste status er bl.a. første modul af kompetenceudvikling for medarbejderne, som beskæftiger sig med den nye støttemodel, blevet afviklet, de resterende fremskudte råd- og vejledningstilbud er startet op og første etape af kommunikationsrunden hos socialrådets samarbejdspartnere er afviklet.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen tages til efterretning

#### Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 28:

Taget til efterretning.

Kasper Fuhr Christensen begærede sagen i byrådet.

Kasper Fuhr Christensen bemærkede følgende: *"Velfærdslisten mener, at den nye bostøttemodel - trods gode elementer - og de hertil knyttede nedskæringer udhuler retssikkerheden og forringer støtten. Velfærdslisten er desuden kritisk over for, at man nu vil til at kalde bostøtte for mestringsvejledning, og frygter, at det vil skabe forvirring blandt borgerne."*

Runa Steinfeldt, centerleder for Center for Handicapindsats og Tværgående Funktioner, deltog under punktet.

#### Økonomiudvalget, 12. marts 2018, pkt. 53:

Indstilles taget til efterretning.

Bjarne Overmark tog forbehold.

#### Byrådet, 19. marts 2018, pkt. 139:

Taget til efterretning med 28 stemmer for og 3 imod. Imod stemte Beboerlisten, Velfærdslisten og Enhedslisten.

Karin Blach deltog som stedfortræder for Mogens Nyholm.  
Joseph Aruleah deltog som stedfortræder for Fatma Cetinkaya.  
Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

#### Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 28:

Taget til efterretning.

Kasper Fuhr Christensen begærede sagen i byrådet.

Kasper Fuhr Christensen bemærkede følgende: *"Velfærdslisten mener, at den nye bostøttemodel - trods gode elementer - og de hertil knyttede nedskæringer udhuler retssikkerheden og forringer støtten. Velfærdslisten er desuden kritisk over for, at man nu vil til at kalde bostøtte for mestringsvejledning, og frygter, at det vil skabe forvirring blandt borgerne."*

Runa Steinfeldt, centerleder for Center for Handicapindsats og Tværgående Funktioner, deltog under punktet.

## Sagsfremstilling

Byrådet vedtog den 27. marts 2017 rammepapiret for ny støttemodel i Randers Kommune. Modellen indebærer en mere fleksibel støtte, hvor paletten af støttemuligheder gøres bredere og i højere grad løbende kan tilpasses borgernes aktuelle støttebehov.

Støtten kan f.eks. gives hurtigere i form af fremskudt rådgivning, afklaringssamtaler og råd- og vejledningsforløb samtidig med, at der stadig er mulighed for at yde mere omfattende støtte til de borgere, som har større behov for støtte (§ 85 støtte). Efter byrådets vedtagelse af rammepapiret vedtog socialudvalget efterfølgende på dets møde den 29. marts 2017, at udvalget ønsker en orientering om status på virkeliggørelsen af modellen på hvert 3. udvalgs møde. Socialudvalget modtog sidst en sådan status på sit møde den 29. november 2017.

### Implementering af støttemodellen

Implementeringsprocessen sikrer en løbende inddragelse af de berørte medarbejdere.

Der er på i hvert center arbejdsgrupper bestående af centerlederne og ledere og medarbejdere fra § 85-området og myndighedsområdet. Arbejdsgrupperne har arbejdet med at udfolde rammepapiret i det enkelte center og fortsætter nu med at sikre den lokale implementering af modellen. Erfaringen er, at det er en læringsproces, hvor der løbende dukker detaljer og spørgsmål op, som adresseres af arbejdsgrupperne eller af styregruppen, hvis der er tale om tværgående spørgsmål, som skal der være fælles svar på. Endvidere er der i januar 2018 etableret et ledernetværk, hvor lederne fra myndighed og udfører på tværs af de fire centre kan erfaringsudveksle og udvikle svar på fælles driftsrelaterede spørgsmål.

Implementeringen af modellen koordineres centralt med de forskelle, der måtte være i forhold til, hvor langt de forskellige centre er på bestemte tidspunkter i implementeringsprocessen. Der vil også være forskel på hvilke konkrete løsninger, man vælger fra center til center.

### Hvad er sket siden sidste orientering den 29. november 2017?

Af overordnede implementeringsaktiviteter, som er gennemført eller påbegyndt siden sidste status, kan nævnes:

- Opstart af de sidste fremskudte rådgivninger
  - I Center for Handicapindsats og Center for Autisme opstartedes den fremskudte rådgivning 1. januar 2018 en gang om ugen á to timer på henholdsvis Dronningborg Aktivitetscenter, Hjernecenter Randers og Tilbuddet Markedsgade.
  - I de fremskudte rådgivninger kan borgeren modtage:
    - Få her-og-nu hjælp
    - Blive hjulpet på vej til rette instans
    - Komme i kontakt med frivillige
    - Modtage op til 3 afklaringssamtaler
    - Blive tilbudt et råd- og vejledningsforløb i op til ½ år
    - Eller blive henvist til udredning i forhold til § 85 støtte
- Afvikling af første modul i kompetenceudviklingen for medarbejderne
  - Der er planlagt et kompetenceforløb for medarbejderne på tværs af myndighed og udførerområdet, som beskæftiger sig med den nye støttemodel.
  - Forløbet består af tre moduler og første modul afvikledes den 25. januar 2018. Her blev medarbejderne introduceret til teknikken Motiverende Interview (MI), som er en tilgang til at styrke en persons indre motivation for forandring. Medarbejderne modtager herefter en to-dags

uddannelse i marts 2018 (modul 2) og brugen af M.I. følges op i modul 3, som afvikles i maj-juni.

- Kompetenceforløbet skal sikre den samme overordnede metode og sikre medarbejderne en konkret spørge- og samtale teknik, som kan bruges i både den fremskudte rådgivning, de gruppebaserede forløb og den traditionelle § 85 støtte.
- Kommunikation til samarbejdspartnere
  - Forvaltningen har i løbet af efteråret 2017 og januar og februar 2018 været på kommunikationsrunde hos samarbejdspartnere for at fortælle om den nye model. Samarbejdspartnerne er blandt andet Regionspsykiatrien, Jobcentret og Sundhed, Kultur og Omsorg.
  - Da modellen ændrer på den måde, som borgeren "kommer ind" i socialområdets tilbud, er det vigtigt, at samarbejdspartnere er klædt på til modellen. Derfor vil forvaltningen afvikle 2. etape af kommunikationsrunden hos samarbejdspartnerne efter sommerferien. Derudover drøftes modellen naturligvis i de øvrige faste mødefora, som socialområdet har med deres samarbejdspartnere, som f.eks. Regionspsykiatrien.
- Tilpasning af kvalitetsstandard til ændringer i serviceloven per 1. januar 2018

Som socialudvalget blev orienteret om på udvalgets møde den 23. august 2017 (sag 87) er der den 1. januar 2018 trådt en række nye bestemmelser i kraft i serviceloven.

De tre nye paragraffer benævnes § 82a, §82b og §82d og indeholder følgende:

- §82a - Tilbud om gruppebaseret hjælp og støtte
- §82b - Tilbud om individuel tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp og støtte
- §82d - Hjælp og støtte etableret i samarbejde med frivillige

De nye paragraffers indhold stemmer godt overens med tankerne bag den nye støttemodel, som netop er at sikre en hurtigere og forbyggende indsats. Endvidere styrkes støttemodellen ved, at lovhjemmel for samarbejdet med frivillige gøres mere eksplicit. De nye paragraffer er derfor indføjet i den gældende kvalitetsstandard for området.

- Ændret benævnelse for bostøtterne
  - Som en del af arbejdet med den nye støttemodel har der været et ønske fra blandt andet medarbejderne, om at benævnelsen af de medarbejdere som yder 85-støtte ændres fra "bostøtter" til en benævnelse, som i højere grad udtrykker det, som medarbejderne hjælper borgerne til.
  - Forslag til nye navne har været behandlet i arbejdsgrupperne og ud fra disse drøftelser og input, vil bostøtterne fremadrettet benævnes mestringsvejledere, som tilbyder mestringsvejledning.
  - Baggrunden for navnet er et ønske om, at navnet i højere grad skal afspejle det, som § 85 støtten overordnet set skal bidrage til: at øge borgerens mestringsevne.

Runa Steinfeldt, centerleder i Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner deltager under punktet.

## Økonomi

Ingen.

## Videre proces

Efter socialudvalgets orientering orienteres Handicaprådet og Udsatterådet.

## Mindretalsudtalelser og forkastede forslag

Byrådsmødet den 19. marts 2018.

Kasper Fuhr Christensen genfremsatte sin bemærkning som fremsat på socialudvalgsmødet.

## Punkt 11: Høringsrunde for frikommuneforsøg 2. ansøgningsrundes på boligområdet

03.00.00-P20-1-16

### Resume

*På socialområdet deltager Randers Kommune i et frikommunenetværk med Høje-Taastrup, Roskilde, København, Favrskov og Aarhus kommuner med afsæt i temaet "Boligområdet - flere billige boliger og fleksible boligløsninger."*

*Frikommuneforsøgene er på nuværende tidspunkt ved den anden ansøgningsrunde, hvor der blev fremsendt ansøgning om forsøg inden den 1. maj 2017. Loven der giver hjemmel til iværksættelsen af forsøgene, blev godkendt af Folketinget i december 2017.*

*Byrådet har sendt forsøgene i høring i Udsatterrådet, Handicaprådet, Hoved MED og sektor MED social*

-

Forvaltningen indstiller til de høringsberettigede

1. at der udarbejdes høringssvar vedrørende nedenstående forsøg
2. at Randers Kommune deltagelse i forsøget om kommunal ombygning og betaling af tomgangsdrift i en delebolig,
3. at Randers Kommune deltagelse i forsøget om, at en kommune kan stille en grund gratis til rådighed for skæve boliger,
4. at Randers Kommune deltagelse i forsøget om kommunalt startboligbidrag, og
5. at Randers Kommune deltagelse i forsøget om kommunalt bidrag til inklusionsboliger

**MED Hovedudvalg, 13. marts 2018, pkt. 101:**

**Hovedudvalget den 13. marts 2018:**

Hovedudvalget besluttede at overlade til sektorMED på Socialområdet at afgive høringssvar.

**MED Hovedudvalg, 13. marts 2018, pkt. 101:**

**Hovedudvalget den 13. marts 2018:**

Hovedudvalget besluttede at overlade til sektorMED på Socialområdet at afgive høringssvar.

### Beslutning

Udsatterrådet har ingen bemærkning til frikommuneforsøget på boligområdet. Udsatterrådet havde dog nogle tekniske spørgsmål. Svarene på disse spørgsmål fremsendes på mail til udsatterrådet.

Punktet blev behandlet sammen med punkt 28.

Afbud: Christian Brøns. Anders Henrik Jensen deltog ikke under punktets behandling.

### Sagsfremstilling

På socialområdet deltager Randers Kommune i frikommunenetværket med Høje-Taastrup, Roskilde, København, Favrskov og Aarhus kommuner med afsæt i temaet "Boligområdet - flere billige boliger og fleksible boligløsninger."

Frikommuneforsøgene er på nuværende tidspunkt ved den anden ansøgningsrunde, hvor der blev fremsendt ansøgning om forsøg inden den 1. maj 2017. Byrådet godkendte sagen på mødet den 22. maj 2017. Loven der

giver hjemmel til iværksættelsen af forsøgene, blev godkendt af Folketinget i december 2017.

Konkret drejer det sig om at netværket om at "Boligområdet - flere billige boliger og fleksible boligløsninger" har fremsendt ansøgninger om 3 forsøgsområder. Disse forsøg handler om deleboliger for enlige mødre, inklusionsboliger og deleboliger i ungdomsboliger og billigt nybyggeri. Ansøgningerne har medført at Folketinget har vedtaget 7 nye delelementer i forsøgsforslagene, som kun gælder for borgere fra frikommunerne. Endvidere er der en forsøgsmulighed fra første forsøgsrunde, som ikke tidligere er blevet udnyttet, men også ønskes sendt i høring.

De 8 forsøg er følgende:

1. Der kan ydes boligstøtte, til personer der som følge af et akut boligsocialt behov anvises til et kollektivt bofællesskab etableret i almene ungdomsboliger. Det er en betingelse, at det kollektive bofællesskab består af mindst tre personer samt at samtlige personer i det kollektive bofællesskab har et akut boligsocialt behov.
2. Der kan ydes boligstøtte til kvinder med børn som følge af et akut boligsocialt behov til et kollektivt bofællesskab i en privat lejlighed eller bolig efter lov om almene boliger i forbindelse med et ophold i et botilbud efter § 109 (krisecentre) eller § 110 (forsorgshjem) i lov om social service. Det kollektive bofællesskab kan bestå af ned til to kvinder, der hver har et eller flere hjemmenværende børn. Det kollektive bofællesskab skal bestå af mindst et værelse pr. kvinde og et værelse til hver husstands børn. Herudover skal boligerne indeholde et værelse, der kan fungere som fællesrum for begge lejerers familier. Der skal med andre ord være minimum 5 værelser. Kvinder fra både krisecentre og forsorgshjem kan indgå i bofællesskabet.
3. Det er muligt for en frikommune, at stå for ombygning og tomgangsdrift i en delebolig. Tidligere skulle dette foregå over boligforeningen og dermed huslejen. Forsøget er fra første ansøgningsrunde.
4. Kommunalbestyrelsen kan beslutte at stille en kommunalt ejet ubebygget fast ejendom vederlagsfrit til rådighed for kommunen, en almen boligorganisation, en selvejende institution eller en privat bygherre til etablering af skæve boliger til særligt udsatte grupper. Den råderet, som kommunen giver til bygherren over grunden, skal have en varighed af mindst 30 år. Hvis bygherren er en privat bygherre, skal bygherren efter boligernes færdiggørelse overdrage boligerne enten til kommunen, en almen boligorganisation eller en selvejende institution.
5. Kommunalbestyrelsen kan efter ansøgning fra en almen boligorganisation eller selvejende institution yde startboligbidrag til almene ungdomsboliger i almene boligorganisationers afdelinger og til almene ungdomsboliger ejet af en selvejende institution med henblik på finansiering af en tilknyttet social vicevært i disse boliger for unge fra 18 til og med 24 år. Endvidere kan der yde tilskud til mindre ombygning af eksisterende boliger i forbindelse med deres udlejning som startboliger. Kommunalbestyrelsen kan betinge startboligbidraget af, at kommunalbestyrelsen udøver anvisningsretten. Kommunen betaler lejen for ledige almene ungdomsboliger fra det tidspunkt, den pågældende bolig er ledig, og indtil udlejningen sker. Kommunen garanterer endvidere for lejerens opfyldelse af de kontraktmæssige forpligtelser til istandsættelse af boligen ved fraflytning. De statslige regler på området gælder også for de kommunale startboliger.
6. Kommunalbestyrelsen kan efter ansøgning fra en almen boligorganisation indgå aftale om at udleje ledige almene familie- og ungdomsboliger som inklusionsboliger. Inklusionsboligerne udlejes til psykisk og socialt sårbare personer, der i en periode har behov for en bolig med tilknyttede sociale støttefunktioner. Der kan gives tilskud til ombygning, husleje og støttefunktioner. Kommunen har forpligtelser over for det lejede som ved startboligerne.
7. Kommunalbestyrelsen kan meddele byggetilladelse til byggearbejder, der fraviger bygningsreglementets krav om adgangsforhold, bygningers indretning og elevatorer. Det er en betingelse for fravigelsen, at der udarbejdes en tilgængelighedsstrategi for byggeriet, hvorved det dokumenteres, at det overordnede formål med bygningsreglementets krav er opfyldt, inden der kan meddeles byggetilladelse.
8. Kommunalbestyrelsen kan meddele byggetilladelse til boliger, der opstilles midlertidigt. Byggetilladelsen gælder i 30 år, selv om der sker fornyet opstilling af boligen. Boligen skal opfylde betingelserne i byggetilladelsen i hele perioden. Kommunalbestyrelsen skal behandle bebyggelsesregulerende forhold ved fornyet opstilling af boligen. Ordningen gælder kun for almene boliger.

For at bruge mulighederne i frikommuneforsøgene er det vigtigt at se på, om der reelt er mulighed for at bruge de nye rammer.

Vedrørende forsøg nr. 1 om at et kollektivt bofællesskab kan etableres i almene ungdomsboliger, giver det ikke mening i Randers Kommune, idet der ikke er et stort udbud af ikke anvendte ungdomsboliger.

Vedrørende forsøg nr. 2 om deleboliger har familieafdelingen oplyst, at når det skal være borgere fra frikommunenetværket, for at reglerne gælder, så vil der være meget få kvinder med børn på krisecentre og forsorgshjem, som har brug for en delebolig. For det første vil det for kvinder på krisecentre kun være ca. en fjerdedel af de indskrevne, der vil være fra Randers Kommune. For det andet vil kvinder med børn, som oftest have en indtægt som kan betale en lejebolig i Randers.

Vedrørende forsøg nr. 3 er der et ønske fra integrationsafdelingen om at anvende muligheden for at stå for ombygning og tomgangsdrift i en delebolig. Boligforeningerne vil gerne indgå i en dialog om, hvordan vi konkret etablere deleboligerne.

Vedrørende forsøg nr. 4, 5 og 6 er der generelt fra forvaltningen side et ønske om, at have mulighed for at afprøve disse ændringer i lovgivningen. Boligforeningerne vil gerne indgå i en dialog om, hvordan man konkret kan udmønte forsøgene.

Vedrørende forsøg nr. 7 og 8 er der ikke fra forvaltningens side et ønske om at anvende disse muligheder, idet der ikke er behov for de meget begrænsede ændringer ved byggeri i Randers Kommune.

Efter høring af lovforslaget trådte loven, der giver hjemmel til gennemførelse af frikommuneforsøgene, i kraft i december 2017. Den efterfølgende dialog mellem netværkene, ministeriet og VIVE vedrørende evalueringsprocedure mv. i forbindelse med forsøgene er nu så langt fremme, at forsøgene efter politisk godkendelse kan begyndes. Byrådet har derfor sendt deltagelsen i frikommuneforsøgene nr. 3,4,5 og 6 som er beskrevet ovenfor i høring. Der skal i den forbindelse gøres opmærksom på at der ikke foretages ændringer i lovgivningen, men kun kommunernes mulighed for at indgå i finansieringen.

Lovgivningen på området er vedlagt som bilag.

## **Økonomi**

Ingen

## **Bilag**

Lovgivning på frikommuneområdet runde 2 samt runde 1 om deleboliger

## Punkt 12: Status på risikobaseret tilsyn med socialområdets tilbud

27.03.00-A26-1-16

### Resume

*Fra 1. januar 2017 blev der indført såkaldt risikobaseret tilsyn med behandlingssteder. Styrelsen for Patientsikkerhed (embedslægetilsynet) varetager tilsynet.*

*Det skete ved en omlægning af Styrelsen for Patientsikkerheds daværende tilsyn (embedslægetilsynet), det tilsyn som embedslægen foretog på bl.a. plejehjem og sygehus til et nyt risikobaseret tilsyn. Socialudvalget modtager hermed orientering om resultatet af de første tilsynsbesøg på socialområdet.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen om det risikobaserede tilsyn med socialområdets tilbud tages til efterretning.

#### **Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 31:**

Taget til efterretning.

Kasper Fuhr Christensen begærede sagen i byrådet.

#### **Økonomiudvalget, 12. marts 2018, pkt. 54:**

Indstilles taget til efterretning.

#### **Byrådet, 19. marts 2018, pkt. 140:**

Taget til efterretning.

Karin Blach deltog som stedfortræder for Mogens Nyholm.  
Joseph Aruleah deltog som stedfortræder for Fatma Cetinkaya.  
Henrik Leth deltog som stedfortræder for Iben Sønderup.

#### **Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 31:**

Taget til efterretning.

Kasper Fuhr Christensen begærede sagen i byrådet.

### Sagsfremstilling

Fra 1. januar 2017 blev der indført såkaldt risikobaseret tilsyn med behandlingssteder. Styrelsen for Patientsikkerhed (embedslægetilsynet) varetager tilsynet.

Det skete ved en omlægning af Styrelsen for Patientsikkerheds daværende tilsyn (embedslægetilsynet), det tilsyn som embedslægen foretog på bl.a. plejehjem og sygehus, til et nyt risikobaseret tilsyn.

Risikobaseret tilsyn indebærer, at styrelsen hvert år udvælger temaer, risikoområder og behandlingssteder (f.eks. bosteder på socialområdet) ud fra en datadrevet risikovurdering af, hvor der er de største risici for patientsikkerheden. Det er således ikke givet, at et tilbud får besøg hvert år, ligesom større grupper af tilbud heller ikke nødvendigvis får tilsyn et givent år.

#### **Tilsynets temaer i 2017 og konceptet for tilsynet**

I 2017 havde tilsynet særligt opmærksomhed på temaerne medicin håndtering og prøvesvar i patientforløb. Tilsynsbesøgene er således baseret på de udmeldte temaer og vurderes på baggrund af en række konkrete udarbejdede målepunkter, der offentliggøres inden tilsynsbesøget.

#### **Forberedelse af tilbuddene i Randers Kommune**

Da temaerne og målepunkterne for 2017 blev offentliggjort i starten af 2017 igangsatte socialområdets tilbud en omfattende proces med at gennemgå nedskrevne procedurer og praksis for medicin håndtering bredt set.

Betydningen af det nye tilsyn har været behandlet på Sektor MED Social møderne i løbet af foråret og efteråret 2017 med formidling af centralt udarbejdet hjælpemateriale til instrukser, procedurer med videre. Efter det første tilsynsbesøg blev erfaringerne delt med de resterende tilbud på socialområdet.

### **Erfaringerne med tilsynsbesøg på tilbuddene på socialområdet i Randers Kommune**

I løbet af 2017 har følgende tilbud i Randers Kommune modtaget risikobaseret tilsyn:

- Botilbuddet Paderuphus
- Bostedet Høvejen
- Bo- og Aktivitetscenter Marienborgvej

De endelige tilsynsrapporter fra tilsynsbesøgene og eventuelle påbud er vedlagt sagen.

Indtil nu er den overordnede vurdering af og erfaringer med det risikobaserede tilsyn, at det er meget ressourcekrævende men også nødvendigt. Det har medført et større fokus på medicin håndteringen på tværs af tilbuddene. Det handler dels om at have korrekt nedskrevne procedurer for sin praksis og dels så at følge disse procedurer i praksis. Der er en erkendelse af, at tilsynet har bibragt en større indsigt i egen praksis og faglighed, når det drejer sig om medicin håndtering.

På trods af den grundige forberedelse, som beskrevet ovenfor, må forvaltningen konstatere, at de to første tilsynsbesøg begge resulterede i påbud. Det gælder for Botilbuddet Paderuphus og Bo- og Aktivitetscenter Marienborgvej, hvor tilsynsbesøget medførte en lang række tilpasninger af praksis og procedurer.

Omvendt har Bostedet Høvejen kunnet drage fordel af de erfaringer, der har været fra tilsynsbesøgene på de første to tilbud. Bostedet Høvejen opnåede således også en fornuftig tilsynsrapport.

I følgende gennemgås resultaterne af tilsynsbesøgene, og tilbuddenes arbejde med at imødegå tilsynets henstillinger eller påbud.

#### **Botilbuddet Paderuphus - påbud**

Som følge af tilsynsbesøg hos Botilbuddet Paderuphus den 28. april 2017, udstedte Styrelsen for Patientsikkerhed den 30. august 2017 tilbuddet et påbud.

Baggrund for påbuddet var ikke-tilstrækkelig sundhedsfaglig dokumentation og ikke-tilstrækkelig forsvarlig medicin håndtering.

Efterfølgende arbejdede tilbuddet med at udbedre de forskellige forhold, og efter et opfølgende tilsynsbesøg den 4. september 2017 blev påbuddet ophævet. I hovedtræk var det følgende elementer, som tilbuddet iværksatte:

- At sikre tilstrækkelig journalføring i overensstemmelse med lovgivningen herom.  
Tilbuddet har udarbejdet skema med 12 sundhedsfaglige oplysninger og sikret, at borgernes tilstand er beskrevet i forhold til de 12 forskellige punkter. Alle medarbejdere er endvidere blevet orienteret om, at der skal foreligge skriftligt dokumentation om, at beboeren har givet samtykke til, at medarbejderen må kontakte læge og andre behandlere og at dette skal dokumenteres i dagbogsnotater i systemet Bosted.
- At sikre implementering og efterlevelse af instrukser  
Den gældende kvalitetsstandard for medicin håndtering er blevet italesat på flere personalemøder og med fokus på at sikre, at den skal følges og overholdes. På personalemøder gennemgås instrukserne, så alle medarbejdere forstår det samme. Ved udarbejdelsen af opdaterede instrukser, har tilbuddet systematisk gennemgået alle målepunkterne fra tilsynet og ud fra det optimeret og præciseret instrukserne.
- At sikre forsvarlig medicin håndtering  
Udover de ovenstående instrukser har en sundhedsfaglig medarbejder gennemgået medicinen hos de beboere, som tilbuddet administrerer medicin for. Dernæst er der foretaget en systematisk gennemgang af medicin i systemet Bosted, hos de beboere, som tilbuddet administrerer medicin for.

- At sikre et tilstrækkeligt akutberedskab

Det er blevet præciseret over for medarbejdere, hvor EPI-penne (adrenalin) kan findes, hvis en borger går i chok. Endvidere er instruktionen for, hvordan EPI-penne skal bruges, blevet repeteret for medarbejderne.

### **Bostedet Høvejen - henstillinger**

Bostedet Høvejen havde tilsynsbesøg i november og modtog en række henstillinger, som tilbuddet efterfølgende har fremsendt handleplan på til tilsynet. Det drejer om:

- At der foreligger en skriftlig instruks for sundhedsfaglig dokumentation. Indholdet skal være i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledning  
Tilbuddet har udarbejdet og implementeret denne.
- At de problemområder, der er angivet i målepunktet, er fagligt vurderet og beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation  
Var gennemført ved udgangen af januar 2018.
- At der udarbejdes en oversigt over patienternes sygdomme og funktionsnedsættelser ved indflytningen, og den revideres ved ændringer i patientens helbredstilstand  
Tilbuddet har udarbejdet dette.
- At den sundhedsfaglige dokumentation indeholder en beskrivelse, opfølgning og evaluering af den pleje og behandling som er iværksat hos patienten i forhold til aktuelle helbredsmæssige problemer og sygdomme  
Var gennemført ved udgangen af januar 2018.
- At informeret samtykke til behandling bliver dokumenteret i den sundhedsfaglige dokumentation, ligesom patientens og eventuelt de pårørende/værges tilkendegivelser på baggrund af den givne information fremgår af dokumentationen  
Der er i først omgang etableret en dokumentation af dette i basisoplysningerne under hver borger i fagsystemet Bosted. På længere sigt vil tilbuddet arbejde for, at der indføres et selvstændigt punkt om dette på borgernes medicinskema i Bosted.
- At det fremgår af de sygeplejefaglige optegnelser i hvilket omfang patienten er i stand til at give et habilt samtykke til pleje og behandling, eller om disse interesser varetages helt eller delvist af pårørende/værges  
Der er i først omgang etableret en dokumentation af dette i basisoplysningerne under hver borger i fagsystemet Bosted. På længere sigt vil tilbuddet arbejde for, at der indføres et selvstændigt punkt om det på borgernes medicinskema i Bosted.

Tilbuddet udfører intern audit i august 2018 og herefter opfølgning i september sommer/efterår 2018 med henblik på eventuelle tilpasninger i procedurer og praksis.

### **Bo- og Aktivitetscenter Marienborgvej - påbud**

På baggrund af tilsynsbesøg den 2. november 2017 udstedte Styrelsen for Patientsikkerhed den 14. februar 2018 et påbud til Bo- og Aktivitetscenter Marienborgvej.

Der er flere ting, som skal justeres på tilbuddet. Det drejer sig om:

- Sikre forsvarlig medicin håndtering  
Ledelsen på tilbuddet har tydeliggjort de medicinansvarliges rolle på tilbuddet, således at de er med til at understøtte, at medarbejderne på tilbuddet følger gældende instrukser.  
Ledelsen vil gennem løbende dialog og samarbejde med de medicinansvarlige sikre, at dette overholdes.
- Sikre tilstrækkelig journalføring i overensstemmelse med lovgivningen herom fra datoen for endelig afgørelse.  
Ledelsen på tilbuddet har konstateret, at der ikke er udført tilstrækkelig journalføring på alle borgere i tilbuddet. Afdelingslederne har inden medio februar 2018 sikret sig, at der ved alle borgere er registreret et korrekt journalskema.

- Sikre udarbejdelse af instruks for håndhygiejne og implementering af instruks for håndhygiejne, for sundhedsfaglig dokumentation, for livsforlængende behandling og for patienternes behov for behandling fra datoen for endelig afgørelse.

Tilbuddet er i gang med at udarbejde de påkrævede instrukser. De fleste af dem er udarbejdet, men var ikke kendt af personalet og implementeret. Dette arbejde pågår derfor nu.

Påbuddet kan ophæves, når tilsynet ved et opfølgende tilsynsbesøg har konstateret, at påbuddet er efterlevet. Bo- og Aktivitetscenter Marienborgvej er ikke endnu ikke blevet oplyst, hvornår dette besøg finder sted.

### **Den videre implementering på socialområdet som helhed**

Baseret på erfaringerne fra de første tilsynsbesøg har de fire centerledere fremsendt en procesplan til socialchefen, hvor det fremgår, hvorledes centret sikrer, at alle tilbuddene kommer i mål i forhold til at imødegå kravene fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at det beskrevne billede i Randers Kommune ligner det billede, der tegner sig generelt på landets øvrige sociale tilbud.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Botilbuddet Paderuphus\_risikobaseret tilsyn september2017

Påbud til Bostedet Paderuphus [DOK3859673].pdf

Bosted Høvejen, Boenhed A, Randers Kommune - Tilsy.pdf

Bosted Høvejen HUS 2 (ungegruppen), Randers Kommun.pdf

Tilsynsrapport Bocenter Marienborgvej

Påbud Marienborgvej

## Punkt 13: Status på tilsyn med socialområdets tilbud

27.00.00-K09-1-15

### Resume

*Der bliver løbende ført tilsyn med tilbuddene på socialområdet i Randers Kommune. Forvaltningen giver to gange om året socialudvalget en orientering om resultaterne af tilsynsbesøgene det seneste halve år. Hermed gives socialudvalget en orientering om tilsynsbesøg, som er foretaget i perioden fra juli 2017 til januar 2018.*

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til udsatterådet

1. at orienteringen tages til efterretning.

#### Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 30:

Taget til efterretning.

#### Handicaprådet, 14. marts 2018, pkt. 18:

Taget til efterretning.

Afbud: Fatma Cetinkaya og Frida valdbjørn Christensen

#### Handicaprådet, 14. marts 2018, pkt. 18:

Taget til efterretning.

Afbud: Fatma Cetinkaya og Frida valdbjørn Christensen

#### Socialudvalget, 5. marts 2018, pkt. 30:

Taget til efterretning.

### Sagsfremstilling

I Randers Kommune bliver der løbende ført tilsyn med tilbuddene på socialområdet. Alt efter hvilket tilbud, der er tale om, bliver der ført tilsyn af henholdsvis Socialtilsyn Midt, BDO og Børn og Skole i Randers Kommune. For en uddybende beskrivelse af tilsynskoncepterne, og hvilke slags tilbud, der er underlagt hvilket slags tilsyn henvises til bilag 2.

Hovedkonklusionerne fra tilsynsrapporterne fremgår af tilbudsportalen.dk. Derudover offentliggøres tilbudsrapporterne på [www.randers.dk](http://www.randers.dk), når udvalget har behandlet orienteringen.

Formålet med tilsynet er at sikre, at borgerne i Randers Kommune ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet for offentlige og private tilbud efter blandt andet lov om social service. Forvaltningen giver to gange om året socialudvalget en orientering om tilsynsbesøgene det seneste halve år.

Fra juli 2017 til januar 2018 er der gennemført tilsynsbesøg på 25 forskellige tilbud på socialområdet i Randers Kommune. 8 af tilsynene er foretaget af Socialtilsyn Midt, mens 16 af dem er foretaget af BDO, og et er foretaget af Børn og Skole. Det fremgår af nedenstående tabel.

|    | Tilbuddets navn                                          | Type af tilsyn   | Tilsynsførende |
|----|----------------------------------------------------------|------------------|----------------|
|    | Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner      |                  |                |
| 1. | Hjernecenter Randers                                     | Driftsorienteret | BDO            |
| 2. | Aktivitetscenter Marienborgvej                           | Driftsorienteret | BDO            |
| 3. | Center for Beskæftigelse og Rehabilitering Randers (CBR) | Driftsorienteret | BDO            |

|                                                                         |                                                                 |                    |                      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|
| 4.                                                                      | Klub 85                                                         | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 5.                                                                      | Kunstsolen Bifrost                                              | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 6.                                                                      | GAIA Museum Outsider Art                                        | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 7.                                                                      | Randers Bo- og Erhvervstræning – STU delen                      | Re-<br>godkendelse | BDO                  |
| 8.                                                                      | Bostedet Kastanjebo                                             | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| 9.                                                                      | Tilbuddet Høvejen                                               | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| 10.                                                                     | Bostedet Neptunvej                                              | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| 11.                                                                     | Randers Bo- og Erhvervstræning – bodelen                        | Re-<br>godkendelse | Socialtilsyn<br>Midt |
| 12.                                                                     | De Små Bofællesskaber                                           | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| Center for indsats vedrørende børn og unge samt autisme og undervisning |                                                                 |                    |                      |
| 13.                                                                     | Familiekonsulenterne                                            | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 14.                                                                     | Lucernevejens Børnehaven                                        | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 15.                                                                     | Center for Specialundervisning for voksne Randers (CSV Randers) | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 16.                                                                     | Terapeuterne for rehabilitering                                 | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 17.                                                                     | Tilbuddet Markedsgade                                           | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| 18.                                                                     | Holberghus                                                      | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| 19.                                                                     | Intern skole på Mellerup Skolehjem                              | Driftsorienteret   | Børn og Skole        |
| Center for Psykiatriindsats                                             |                                                                 |                    |                      |
| 20.                                                                     | Lilleskolen for voksne                                          | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 21.                                                                     | Bostøtten, Center for Psykiatriindsats                          | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 22.                                                                     | Psykiatriens Hus                                                | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 23.                                                                     | Paderuphus                                                      | Driftsorienteret   | Socialtilsyn<br>Midt |
| Center for Særlig Social indsats                                        |                                                                 |                    |                      |
| 24.                                                                     | Perron 4                                                        | Driftsorienteret   | BDO                  |
| 25.                                                                     | Bostøtte, Center for Særlig Socialindsats                       | Driftsorienteret   | BDO                  |

### Opsummering af tilsynsbesøgene - tilbuddene på socialområdet i Randers Kommune er velfungerende

Som det ses af tabellerne 1 og 2 i bilag 1, opnår alle tilbuddene minimum 3,9 i gennemsnitlig score på tværs af de forskellige temaer (hvor 5 er den højeste score). Det er samlet set en høj score, der indikerer, at tilbuddene i høj grad eller i meget høj grad lever op til tilsynets kriterier og dermed, at tilbuddene drives på velfungerende vis.

Forvaltningen deler generelt tilsynenes bemærkninger og betragtninger i de forelagte tilsynsrapporter. I de generelt positive tilsynsrapporter er der kun få forhold, som forvaltningen har bemærkninger til. Det drejer sig om:

#### 1.Arbejdet med aktiviteter og sygefraværet på Bostedet Kastanjebo

Socialtilsyn Midt scorer bostedet Kastanjebo et på indikatoren 01.a under teamet ”uddannelse og beskæftigelse”, fordi tilbuddet ikke opstiller mål for den enkelte borgers aktiviteter i det interne tilbud ”Mødestedet”.

Indledningsvist skal forvaltningen henlede opmærksomheden på, at målgruppen for Kastanjebo er ældre borgere med demens, som er en kompleks målgruppe, og at der i forhold til ”Mødestedet” netop er tale om et internt aktivitetstilbud, som tilbydes for at berige de borgere, som er indskrevet i et helhedstilbud. Der er således tale om et åbent tilbud for de beboere, som har lyst til at deltage. Tilbuddet har foretaget en faglig vurdering af, at det ikke er ønskeligt at arbejde med mål og udvikling, da der er tale om ”sysler” beregnet på de mest udfordrede borgere, som skal mødes i her-og-nu behov, når de på trods af deres demens har overskud hertil.

Tilsynet vurderer endvidere, at det kunne være en fordel, at borgerne får individuel besøg af en aktivitetsmedarbejder. Hertil vil forvaltningen bemærke, at det ikke ressourcemæssigt er muligt at tilbyde en-til-en aktivitet i borgerens lejlighed af den pågældende aktivitetsmedarbejder, som er der 15 timer om ugen. Der

deltager op til 12 borgere i tilbuddet per gang. Aktivitetsmedarbejderen faciliterer således aktiviteter i fællesrummet og her der mulighed for en-til-en aktivitet. Aktivitetstilbuddet vil derfor altid være rettet mod fællesskabet og som udgangspunkt foregå i fælleslokaler eller uden for bostedet. Derudover er der altid mulighed for nærvær via en pædagogisk medarbejder i egen bolig, når behovet er herfor.

Endvidere bemærker socialtilsynet, at tilbuddet med fordel kan fokusere på at skabe aktiviteter, som er rettet mod de mænd, der ikke kan se meningen i kreative sysler. Dette har tilbuddet allerede valgt at arbejde videre med. Primo februar 2018 er der derfor åbnet en "Mande-Klub", hvor der i et samarbejde med handicapområdets aktivitets- og fritidskoordinator er fundet en frivillig borger, som vil varetage en mande-klub/cafeen.

Tilsynet bemærker også, at tilbuddet har et højt sygefravær og høj gennemstrøm af medarbejdere.

Forvaltningen anerkender, at der er et højt sygefravær på Kastanjebo, men der er sket et fald siden sommeren 2017, hvilket er meget positivt. Ledelsen arbejder med at italesætte, at målgruppen på Kastanjebo er ganske særlig, og at man som medarbejder skal kunne trives ved det. Det betyder også, at man som medarbejder kan få mulighed for at rokere til andre tilbud i Randers Nord, hvis man ønsker en pause fra arbejdet på Kastanjebo. Herved kan sygefravær formindskes. Der bliver endvidere i 2018 sat fokus på efteruddannelse i demens, hvilket også vil give et kompetenceløft, således at det forventes, at medarbejderne bedre kan rumme arbejdet med målgruppen på Kastanjebo.

## **2. Brug af samtykkeerklæringer og reglerne for overnatning på Bostedet Høvejen**

Socialtilsyn Midt gør opmærksom på, at borgerne på Bostedet Høvejen skal vide, at de kan have overnattende gæster på hverdage og i weekender, og at bostedets skriftlige instruks om indhentning af skriftligt samtykke skal implementeres og efterleves i samtlige afdelinger og på samtlige niveauer.

Tilbuddets ledelse er opmærksom på dette og vil på de kommende medarbejdermøder skærpe medarbejdernes opmærksomhed på borgernes egne valg. På beboer- og husmøderne i december 2017 og januar 2018, har medarbejderne formidlet til borgerne, at borgerne frit kan vælge at have overnattende gæster.

Tilbuddet har efter tilsynsbesøget i samarbejde med kommunens jurister fået udarbejdet informationsmateriale vedr. skriftlig og mundtlig samtykke. Derudover har tilbuddet drøftet håndtering af samtykke på medarbejdermøderne i december og januar, så alle faste medarbejdere har en skærpet opmærksomhed på samtykke. Endvidere vil tilbuddet orientere pårørenderådet om håndteringen af samtykke på et kommende pårørenderådsmøde.

## **3. Uddannelse og beskæftigelse i De Små bofællesskaber**

I tilsynsrapporten for De Små Bofællesskaber bemærker Socialtilsyn Midt under temaet "Uddannelse og beskæftigelse", at det ikke fremgår tydeligt, hvordan bofællesskaberne sikrer, at ældre borgere tilbydes aktiviteter i dagtimerne.

Hertil skal forvaltningen bemærke, at tilbuddet har et aktivitetsudvalg, som arrangerer bowling, gåture, fester m.v., som dog er for alle og ikke kun de ældre borgere. I forhold til konkrete aktiviteter for ældre borgere, vil der i det kommende aktivitetshus på handicaprådet blive mulighed for også at lave aktiviteter for ældre borgere (over 65 år).

## **4. Fysiske rammer på Botilbuddet Paderuphus**

Socialtilsyn Midt bemærker i tilsynsrapporten for Botilbuddet Paderuphus under temaet "Fysiske rammer", at akutpladsen på Paderuphus er begrænsende for de borgere, der er indskrevet akut, da der ikke er et the-køkken og ej heller toilet og bad. Slutteligt er det tilsynets vurdering, at akutpladsen anvendes som en del af de ordinære pladser. Det betyder, at tilsynet scorer tilbuddet to på indikatoren 14b under temaet "Fysiske rammer".

Forvaltningen deler tilsynets vurdering af, at akutpladsens brug, placering og indretningen ikke er optimal.

Det er også derfor, at der gennem en længere periode har været planer om ombygning af tilbuddet, hvor akutpladsen påtænkes placeret i en anden bygning og får eget the-køkken og badeværelse. Dette bemærker tilsynet således positivt i tilsynsrapporten.

Byrådet godkendte den 18. december 2017 dispositionsforslaget for ombygning af Paderuphus til udsendelse i licitation. Efter ombygningen vil akutpladsens funktion blive gentænkt.

## **5. Målgruppe, metoder og resultater på Aktivitetscenter Marienborgvej og mestringsvejledningen i Center for Psykiatriindsats og Center for Særlig Social Indsats**

BDO scorer temaet "målgruppe, metoder og resultater" på Aktivitetscenter Marienborgvej tre (middel karakter).

Tilbuddet har fokus på at styrke dette. Senest har man med udgangspunkt i den neuropædagogiske metode indført ressourceprofiler for hver borger i tilbuddet. Med udgangspunkt i profilerne drøftes de ressourcer, som den enkelte borger har, og hvorledes man får dette til at vokse. Her tages således udgangspunkt i et konkret neuropædagogisk redskab, som er fundamentet i den faglige tilgang på tilbuddet. Derudover er der kontinuerligt personalemøder, hvor tilgange og ønsket resultater drøftes.

### *Mestringsvejledning i Center for Psykiatriindsats*

BDO anbefaler i forbindelse med deres tilsyn med mestringsvejledningen (tidligere benævnt bostøtte) i Center for Psykiatriindsats, at der fremadrettet kun dokumenteres i Faglige Kvalitetsoplysninger (FKO). Tilsynet skriver i sin rapport, at enkelte medarbejdere ikke har anvendt FKO. Derudover anbefales det, at det overvejes, om bostøtten kan organiseres på en sådan måde, at den enkelte borger bliver kendt og tryk ved mere end én medarbejder.

Tilbuddet har arbejdet videre i forhold til dokumentation og er nået dertil, hvor alle medarbejdere dokumenterer via FKO. Hidtil har nogle få medarbejdere dokumenteret via dagbogsnotater og ikke systematisk i FKO, og det er ikke tilfældet længere (tilsynet blev foretaget i august i 2017). Der arbejdes således meget målrettet med FKO, og der tilbydes løbende støtte og undervisning til medarbejderne. Der kan dog til tider være tekniske udfordringer med systemet, hvilket gælder på tværs af socialområdet.

Med hensyn til tilknyttede medarbejdere er der, som hovedregel, en mestringsvejleder knyttet til hver borger - i særlige tilfælde to. Ved ferie og længere sygdom tilbydes borgerne besøg af anden mestringsvejleder. For nuværende er der således ikke en situation, hvor alle er tilknyttet to vejledere, men tilbuddet tilstræber, at borgere der har fravær af fast vejleder, kontaktes af samme "vikar" fra gang til gang.

### *Mestringsvejledning i Center for Særlig Social Indsats*

BDO anbefaler i forbindelse med tilsynet med mestringsvejledningen i Center for Særlig Social Indsats, at metoderne, som medarbejderne anvender, i højere grad, kan italesættes og knyttes til konkrete eksempler, så medarbejderne herigennem opnår en større bevidsthed om deres egen rolle i relation til de faglige tilgange, metoder og arbejdet med mål for borgerne.

Hertil skal forvaltningen bemærke, at tilbuddets ledelse afvikler en større kompetenceudviklingsplan for medarbejderne i løbet af 2018. Det vil bl.a. bestå af undervisningsforløb i "særlig integreret indsats for borgere med misbrug og psykiske lidelser" og kursus i dokumentation og målsætningsarbejde.

### **Løbende dialog om tilsynets kvalitet**

Forvaltningen drøfter på årlige dialogmøder med de forskellige tilsyn den generelle kvalitet af tilsynsbesøgene og tilsynsrapporterne. Forvaltningen finder, at der er tale om konstruktive dialogmøder, hvor der bliver lyttet til de forskellige ønsker til og opfattelser af perspektiverne i tilsynet.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Videre proces**

Efter socialudvalgets behandling af sagen orienteres Udsatterrådet og Handicaprådet ligeledes.

## **Bilag**

Bilag 1 Oversigt over tilsynenes vurdering af tilbuddene

Bilag 2 Uddybende notat vedrørende tilsyn juli 2017-januar 2018

## Punkt 14: Brugertilfredshedsundersøgelse på socialområdets tilbud

27.15.00-P05-1-17

### Resume

*Socialudvalget har behandlet resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen blandt brugerne på socialområdet den 5. februar. Resultaterne fremlægges nu for Udsatterådet til orientering. Overordnet set viser resultaterne, at der er en høj grad af tilfredshed med områdets tilbud. Centre og tilbud på socialområdet vil bruge resultaterne i deres arbejde med at kvalitetsudvikle tilbuddene.*

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning

Udsatterådet tager orienteringen til efterretning. Udsatterådet ønsker at vide, hvor mange brugere der ialt har deltaget i undersøgelsen. Svar fremsendes efter mødet på mail til udsatterådet.

### Sagsfremstilling

Socialudvalget behandlede resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne på socialområdet på udvalgsmødet den 5. februar. Resultaterne fremlægges nu for Udsatterådet til orientering.

Den 23. august 2017 godkendte socialudvalget, at forvaltningen købte gennemførelse af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser på socialområdet hos Defactum, Region Midtjylland. Udvalget godkendte desuden processen for undersøgelserne.

Randers Kommune har nu modtaget resultaterne af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne på socialområdets tilbud fra Defactum. Tilfredshedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud og bliver brugt aktivt af de enkelte tilbud. Undersøgelserne er foretaget i oktober og november 2017.

Det samlede materiale er omfattende og består for brugerundersøgelsens vedkommende af fire centerrapporter, der samler alle svar indenfor hvert af socialområdets fire centre, 26 tilbudsrapporter og 26 kommentarsamlinger. Rapporterne på centerniveau er vedhæftet, mens rapporterne på tilbuds niveau kan findes på kommunens hjemmeside.

For at sikre anonymiteten i besvarelsene er der kun udarbejdet en rapport på tilbuds niveau, hvis der er minimum fem svar ud af minimum 10 mulige svar. Besvarelser fra tilbud, hvor der ikke er udarbejdet en tilbudsrapport, indgår dog fortsat i centerets overordnede rapport.

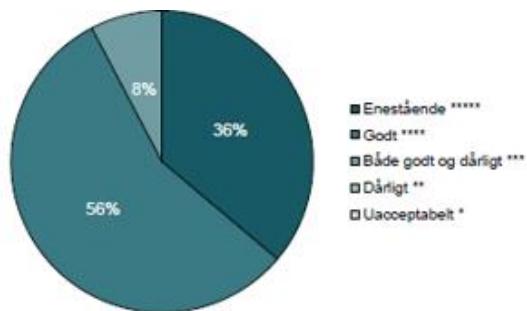
Herunder beskrives proces og resultater på centerniveau for brugerundersøgelserne. Brugernes samlede indtryk af deres tilbud præsenteres for hvert center ved siden af det samlede resultat for socialområdet i Randers Kommune.

### Brugerundersøgelser

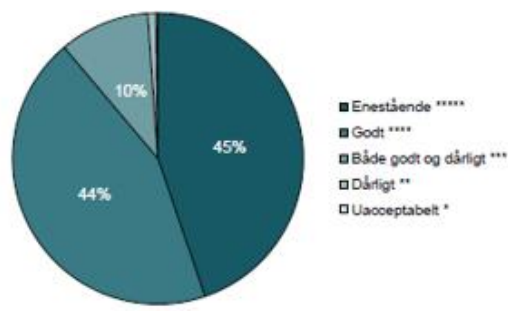
Metoden til indsamling af svar har været afhængig af behovet hos brugerne på hvert enkelt tilbud. Nogle brugere har fået udleveret deres spørgeskemaer, mens andre er mødt op til et cafe-arrangement, hvor de har udfyldt spørgeskemaet i samarbejde med en interviewer.

Der er vedhæftet en oversigt over tilbudsrapporterne, hvor svarprocent og tal for det overordnede resultat fremgår for hvert tilbud. Der er sammenlignet med resultaterne fra den seneste brugerundersøgelse i 2015 på de tilbud, hvor det er muligt. Der er tilbud, hvor der ikke har været resultater til sammenligning fra 2015, enten fordi tilbuddet er nyt eller fordi tilbuddet er omorganiseret på en måde, så sammenligning ikke er meningsfuld.

Center for Særlig Social Indsats



Center for Særlig Social Indsats (n=260)

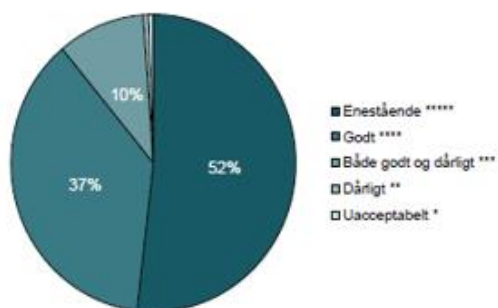


Randers Kommune (n=887)

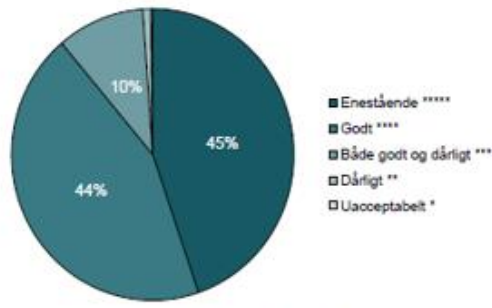
Samlet set er 92 % af borgerne overordnet set tilfredse med deres tilbud. 36 % af borgerne synes deres tilbud alt i alt er enestående, mens 56 % alt i alt synes godt om deres tilbud. På tilbuds niveau er mellem 86 og 95 % af borgerne alt i alt tilfredse med deres tilbud. På to af centerets tilbud er resultaterne sammenlignet med resultaterne fra 2015. Begge tilbud har høj tilfredshed i begge år.

Svarprocenten fordeler sig mellem 40 og 100 %, og på de fleste tilbud ligger den mellem 50 og 60 %.

### Center for Handicapindsats og Tværgående Funktioner



Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner (n=353)



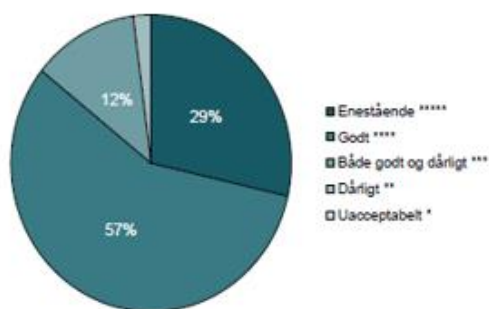
Randers Kommune (n=887)

Samlet set er 89 % af borgerne overordnet set tilfredse med deres tilbud. 52 % af borgerne synes deres tilbud alt i alt er enestående, mens 37 % alt i alt synes godt om deres tilbud.

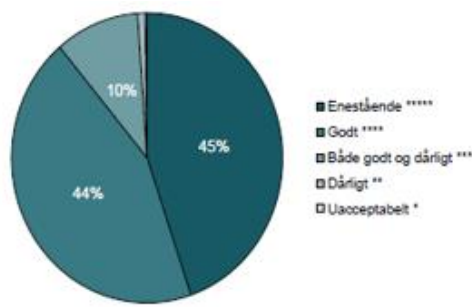
På tilbuds niveau er mellem 72 og 100 % af borgerne alt i alt tilfredse med deres tilbud. På seks tilbud er tilfredsheden højere end i 2015, mens tilfredsheden er faldet på tre tilbud. De fleste steder er der tale om mindre forskydninger, men på Bostedet Lene Bredahlsvej er tilfredsheden faldet fra 81 % til 72 %, hvilket der nu skal arbejdes med på bostedet. På Høvejen er tilfredsheden omvendt steget fra 75 % i 2015 til 92 % i 2017.

Svarprocenten fordeler sig mellem 24 og 96 %.

### Center for Børn, Unge, Autisme og Undervisning



Center for Indsats vedr. Børn og Unge samt Autisme og Undervisning (n=49)



Randers Kommune (n=887)

Tallene i diagrammet ovenfor er resultatet af brugerundersøgelsen på centrets tilbud til voksne. Samlet set viser diagrammet, at 86 % af borgerne overordnet set er tilfredse med deres tilbud. 29 % af borgerne synes deres tilbud alt i alt er enestående, mens 57 % alt i alt synes godt om deres tilbud. På tilbuds niveau er mellem

73 og 93 % af borgerne alt i alt tilfredse med deres tilbud. På et enkelt tilbud har der været resultater at sammenligne med fra 2015, og her er tilfredsheden stort set uændret.

Svarprocenten fordeler sig mellem 29 og 67 %.

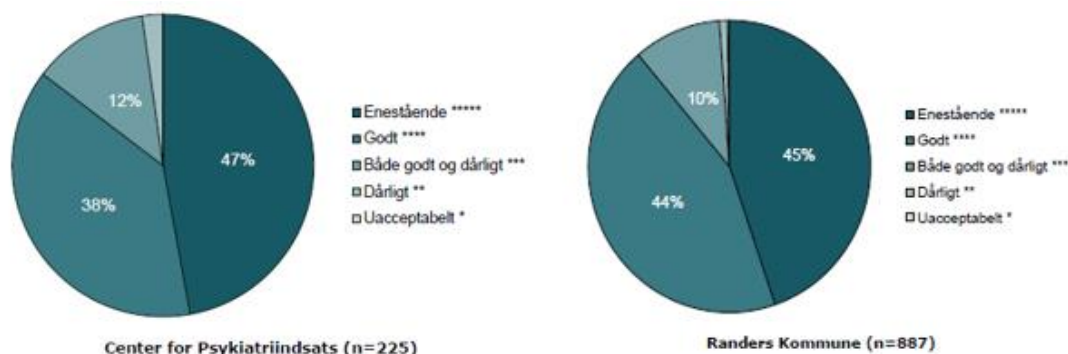
På området er der ikke lavet brugerundersøgelse på tre tilbud: Holbergstien, Garnisonsvej og Specialgruppen, hvilket skyldes en faglig vurdering af borgernes kognitive funktionsniveau, som er på et niveau, hvor borger ikke evner at svare meningsfuldt på en brugerundersøgelse.

På tilbuddet Nørresundbyvej er der ved en fejl ikke blevet uddelt spørgeskemaer, og borgerne har derfor ikke deltaget i brugerundersøgelsen. For at sikre at borgerne på Nørresundbyvej har mulighed for at komme til orde, gennemføres der brugerundersøgelse senest i marts måned på tilbuddet.

På centerets tilbud til børn er det forældrene, der har besvaret brugerundersøgelsen. Spørgeskemaet har her været en tilpasset udgave af spørgeskemaet til pårørendeundersøgelsen, og derfor indgår tilbuddene til børn i centerrapporten under pårørendeundersøgelsen. Spørgeskemaet er sendt til forældrene sammen med en frankeret svarkuvert.

På de fire tilbud til børn er mellem 50 og 88 % af forældrene samlet set tilfredse med deres barns tilbud. Svarprocenten varierer mellem 14 % og 44 %, og er således meget lav. Resultaterne skal derfor tolkes med forsigtighed. På tilbuddet "Vejledning, Børn" har nogle forældre haft svært ved at gennemskue præcist, hvilket af deres barns tilbud undersøgelsen har omhandlet. Dette kan muligvis være medvirkende til den lave svarprocent på 17 % for tilbuddet. Ved senere undersøgelser er det derfor vigtigt at være opmærksom på, at få dette præciseret i det udsendte spørgeskema.

### Center for Psykiatriindsats



Samlet set er 85 % af borgerne overordnet set tilfredse med deres tilbud. 47 % af borgerne synes deres tilbud alt i alt er enestående, mens 38 % alt i alt synes godt om deres tilbud. På tilbuds niveau er mellem 50 og 90 % af borgerne alt i alt tilfredse med deres tilbud. Tilbuddene på psykiatriområdet deltog ikke i socialrådets samlede brugerundersøgelse i 2015, da området netop havde gennemført deres egen brugerundersøgelse. Der er derfor ikke sammenlignelige tal for 2015.

Svarprocenten fordeler sig mellem 37 og 70 %.

### **Videre proces**

Handicaprådet og Udsatterådet får her resultaterne af brugerundersøgelsen til orientering.

Resultaterne af brugerundersøgelserne er sendt ud til socialrådets centre og tilbud samtidig med fremsendelsen til socialudvalget. Centre og tilbud vil inddrage rapporterne i deres arbejde med at kvalitetsudvikle området. Det vil f.eks. være oplagt, at resultaterne drøftes på beboermøder, møder i bruger- og pårørenderåd og personalemøder. Den nærmere udformning af initiativer ud fra undersøgelsens resultater vil afhænge af, hvad man beslutter at arbejde videre med på de enkelte tilbud.

Centerlederne, tilbudslederne, bruger-pårørenderåd mv. vil følge op på arbejdet med de initiativer, der iværksættes på baggrund af undersøgelsens resultater.

Næste tilfredshedsundersøgelse på socialområdet foretages i 2019.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Brugerundersøgelse: Oversigt over rapporter

Center for Psykiatriindsats\_2017.pdf

Center for Indsats vedr. Børn og Unge samt Autisme og Undervisning\_2017.pdf

Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner\_2017.pdf

Center for Særlig Social Indsats\_2017.pdf

## Punkt 15: Pårørendetilfredshedsundersøgelse på socialområdets tilbud

27.15.00-P05-1-17

### Resume

*Socialudvalget har behandlet resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til brugere på socialområdet den 5. februar. Resultaterne fremlægges nu for Udsatterådet til orientering. Overordnet set viser resultaterne, at der er tilfredshed med områdets tilbud. Tilfredsheden blandt de pårørende er generelt set lidt lavere end tilfredsheden blandt brugerne. På nogle områder har en stor del af borgerne ikke ønsket, at deres pårørende skulle deltage i pårørendeundersøgelsen.*

Forvaltningen indstiller til Udsatterådet

1. at orienteringen tages til efterretning.

### Beslutning

Udsatterådet tager orienteringen til efterretning. Udsatterådet ønsker at vide, hvor mange pårørende der ialt har deltaget i undersøgelsen. Svaret fremsendes på mail til udsatterådet efter mødet.

### Sagsfremstilling

Socialudvalget behandlede resultaterne af pårørendetilfredshedsundersøgelserne på socialområdet på udvalgsmødet den 5. februar. Resultaterne fremlægges nu for Udsatterådet til orientering.

Den 23. august 2017 godkendte socialudvalget, at forvaltningen købte gennemførelse af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser på socialområdet hos Defactum, Region Midtjylland. Udvalget godkendte desuden processen for undersøgelserne.

Randers Kommune har nu modtaget resultaterne af bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelserne på socialområdets tilbud fra Defactum. Tilfredshedsmålingerne er en del af den løbende kvalitetsudvikling af kommunens tilbud og bliver brugt aktivt af de enkelte tilbud. Undersøgelserne er foretaget i oktober og november 2017.

Det samlede materiale er omfattende og består for pårørendeundersøgelsens vedkommende af tre centerrapporter, der samler alle svar indenfor hvert af socialområdets centre, 20 tilbudsrapporter og 20 kommentarsamlinger. Rapporterne på centerniveau er vedhæftet, mens rapporterne på tilbudsniveau kan findes på kommunens hjemmeside.

For at sikre anonymiteten i besvarelserne er der kun udarbejdet en rapport på tilbudsniveau, hvis der er minimum fem svar ud af minimum 10 mulige svar. Besvarelser fra tilbud, hvor der ikke er udarbejdet en tilbudsrapport, indgår dog fortsat i centerets overordnede rapport.

Herunder beskrives proces og resultater på centerniveau for pårørendeundersøgelserne. Der er vedhæftet en oversigt over tilbudsrapporterne, hvor svarprocent og tal for det overordnede resultat fremgår for hvert tilbud.

### Pårørendeundersøgelse

Pårørendeundersøgelsen har været gennemført ved, at der er sendt et spørgeskema og en svarkuvert til den pårørende, som borgeren har angivet skal deltage i undersøgelsen. Det er en betingelse for, at en borgers pårørende kan deltage, at borger har givet sit samtykke til det.

På flere tilbud har en forholdsvis stor andel af borgerne ikke ønsket, at deres pårørende deltager i undersøgelsen. Det gælder særligt på bostøtteområderne, dagbeskæftigelse, autismeområdet og for bofællesskaberne. Det gør, at svarprocenten kan være høj, selv om det samlet set er en lille andel af borgernes pårørende, der har udfyldt spørgeskemaet. Resultaterne skal derfor tolkes med forsigtighed.

Generelt set er de pårørendes tilfredshed med borgernes tilbud mindre end borgernes tilfredshed, og svarprocenten er også samlet set lavere blandt de pårørende.

Center for Særlig Social Indsats

Der er gennemført pårørendeundersøgelse på bostøtte, men der er ikke kommet svar nok til, at der er udarbejdet en rapport.

På centerets øvrige tilbud er der ikke gennemført pårørendeundersøgelse, da det er et område, hvor mange borgeres forhold til deres pårørende enten er problematisk eller er ikke-eksisterende.

#### Center for Handicapindsats og Tværgående Funktioner

Samlet set er 73 % af de pårørende overordnet set tilfredse med borgerens tilbud. 17 % af de pårørende synes borgerens tilbud alt i alt er enestående, mens 56 % alt i alt synes godt om borgerens tilbud. På tilbudsniveau er mellem 43 og 100 % af de pårørende alt i alt tilfredse med borgerens tilbud. De pårørende på tilbuddet "Bostøtteteam handicap" har den laveste tilfredshed på området med kun 43 % tilfredse. Der indgår dog kun syv besvarelser i opgørelsen, og samtidig er resultatet i modstrid med resultaterne af brugerundersøgelsen, hvor 86 % af brugerne selv er tilfredse med deres tilbud. Der er to yderligere tilbud på området, hvor mindre end 65 % af de pårørende er tilfredse. Men også her modsvares resultaterne af meget positive resultater af brugerundersøgelsen. Dette vil der blive samlet op på i det videre arbejde med rapporterne i de enkelte tilbud.

Svarprocenten fordeler sig mellem 39 og 71 %. I alt har 160 pårørende besvaret undersøgelsen.

#### Center for Psykiatriindsats

Samlet set er 58 % af de pårørende overordnet set tilfredse med borgerens tilbud. 15 % af de pårørende synes borgerens tilbud alt i alt er enestående, mens 43 % alt i alt synes godt om borgerens tilbud.

Det har kun været muligt at udarbejde rapporter for to tilbud på området. Her er der hhv. 38 og 65 % af de pårørende, der er tilfredse med borgers tilbud. På Bostøttecentre, hvor tilfredsheden er 38 %, er der kun 9 pårørende, der har besvaret spørgeskemaet. Brugerundersøgelsen for Bostøttecentre viser samtidig, at tilfredsheden blandt brugerne selv er 78 %. Dette vil der blive samlet op på i det videre arbejde med rapporterne i de enkelte tilbud.

Svarprocenten for de to tilbud er hhv. 42 og 90 %. For begge tilbud er der dog en stor del af borgerne, der ikke har ønsket, at deres pårørende deltager i undersøgelsen. I alt 46 pårørende har besvaret undersøgelsen.

#### Center for Børn, Unge, Autisme og Undervisning

Den samlede rapport for centeret indeholder både pårørendeundersøgelsen for voksne borgere, og tilfredshedsundersøgelsen, der er gennemført blandt forældrene til børn på centerets tilbud til børn. Samlet set er 68 % af de pårørende overordnet set tilfredse med borgerens eller barnets tilbud. 19 % af de pårørende synes borgerens eller barnets tilbud alt i alt er enestående, mens 49 % alt i alt synes godt om borgerens eller barnets tilbud.

Resultaterne for tilbud til børn er gennemgået i sagsfremstillingen omkring brugerundersøgelsen (sag nr. 16 på dagens dagsorden).

På centerets tilbud til voksne har det pga. anonymitetskrav kun været muligt at udarbejde rapporter for CSV Randers og for Tilbud til voksne med autisme (her er svarene for Markedsgade, Nørresundbyvej og Team for Specialvejledning samlet for at få svar nok til at kunne udarbejde en rapport). På CSV er kun 20 %, eller én af fem pårørende, der har besvaret spørgeskemaet, tilfredse. I brugerundersøgelsen for CSV var 73 % tilfredse. Tilfredsheden med Tilbud til voksne med autisme er 67 % blandt de pårørende.

Svarprocenten for de to tilbud er hhv. 19 og 58 %. På Tilbud til voksne med autismes område er der dog en meget stor del af borgerne, der ikke har ønsket at deres pårørende deltager i undersøgelsen.

På centerets samlede område (tilbud til børn og tilbud til voksne) har i alt 59 pårørende deltaget i undersøgelsen.

#### Manglende tilslutning til pårørendeundersøgelsen

Svarprocenterne på pårørendeundersøgelserne er generelt lavere end på brugerundersøgelserne, selvom mange pårørende har taget sig tid til at besvare spørgeskemaet om borgers tilbud.

På mange tilbud er der kun indhentet samtykkeerklæringer fra en forholdsvis lille andel af beboerne. Det gælder især på bostøtteområdet, autismeområdet og i bofællesskaberne. Lederne af tilbuddene oplyser, at der er tre årsager til dette.

1. En stor del af borgerne på området har ikke ønsket at involvere sine pårørende i en tilfredshedsundersøgelse. Det gælder særligt på bostøtteområderne, dagbeskæftigelse, autismeområdet

og for bofællesskaberne. Det er borgers valg, og der kan være mange årsager til dette. De årsager, der typisk nævnes, er at borgeren har et problematisk forhold til sine pårørende, ikke har relevante pårørende, eller at borgeren ikke har kunnet se relevansen i, at den pårørende skal svare på spørgsmål om borgerens tilbud.

2. Flere borgere har desuden problematiseret selve det, at der laves en undersøgelse af de pårørendes tilfredshed med borgers tilbud, når borger er i stand til at svare for sig selv.
3. På nogle områder kan der gå lang tid mellem, at tilbuddet er i kontakt med borger (f.eks. på bostøtteområdet). På de områder har det været en udfordring for tilbuddet at indhente samtykkeerklæringer fra samtlige borgere. Tilbuddene havde gjort opmærksom på dette forhold, og derfor var perioden, hvor tilbuddene indhentede samtykkeerklæringer forlænget, så flest muligt kunne være med.

Dette giver anledning til at overveje, om der også fremover bør gennemføres pårørendeundersøgelser på tilbud for voksne, myndige borgere.

#### Videre proces

Handicaprådet og Udsatterådet får her resultaterne af pårørendeundersøgelsen til orientering.

Resultaterne af pårørendeundersøgelserne er sendt ud til socialområdets centre og tilbud samtidig med fremsendelsen til socialudvalget. Centre og tilbud vil inddrage rapporterne i deres arbejde med at kvalitetsudvikle området. Det vil f.eks. være oplagt, at resultaterne drøftes på beboermøder, møder i bruger- og pårørenderåd og på personalemøder. Den nærmere udformning af initiativer ud fra undersøgelsens resultater vil afhænge af, hvad man beslutter at arbejde videre med på de enkelte tilbud.

Centerlederne, tilbudslederne, bruger-pårørenderåd mv. vil følge op på arbejdet med de initiativer, der iværksættes på baggrund af undersøgelsens resultater.

Næste tilfredshedsundersøgelse på socialområdet foretages i 2019.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Pårørendeundersøgelse: Oversigt over rapporter

Center for Indsats vedr. Børn og Unge samt Autisme og Undervisning\_2017.pdf

Center for Handicapindsats og Tværgående funktioner\_2017.pdf

Center for Psykiatriindsats\_2017.pdf