

Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen - Brøndbyøster, Brøndby
Kommune

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen - Brøndbyøster, Brøndby Kommune Horsedammen 42B 2605 Brøndby		
CVR-nummer: 65113015	P-nummer: 1003261708	SOR-ID: 1049461000016008
Dato for tilsynsbesøg: 24-02-2026	Tilsynet blev foretaget af: Gitte Landberger Ditte Leedsager	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Leverandøren er udtrukket til et risikobaseret tilsyn. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Leder af hjemmeplejen Tenna Lund Områdeleder Maria Rehr Stølås Områdeleder Mette Milo 1 Social og sundhedshjælper 1 Læringsagent 2 Social- og sundhedsassistent 2 Sygeplejersker (1 fra Brøndbyøster og 1 fra Brøndbyvester)		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Leder af hjemmeplejen Tenna Lund Områdeleder Maria Rehr Stølås Områdeleder Mette Milo 1 Social- og sundhedshjælper 1 Læringsagent 1 Social- og sundhedsassistent		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview af ledelsen Interview af medarbejdergruppe Interview af 3 borgere Interview af 4 pårørende		
Sagsnr.: SAG-25/3303		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Brøndby kommune</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Tre selvstyrende mini teams</p>
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>250</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <p>Områdeleder Maria Rehr Stølås Områdeleder Mette Milo Understøttet af Leder af hjemmeplejen Tenna Lund</p>
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>I alt har leverandøren ansat 65 medarbejdere:</p> <p>10 sygeplejersker 14 Social- og sundhedsassistenter 35 Social- og sundhedshjælpere 2 Teamkoordinator 1 Demens konsulent 1 ergoterapeut 2 områdeledere</p>
<p>Øvrige relevante oplysninger:</p>

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen - Brøndbyøster, Brøndby Kommune har: Kritisk kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at leverandøren fremstår med kritisk kvalitet.

Ældretilsyn Øst vurderer, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen inden for:

Tema 1 "Den ældres selvbestemmelse" og
Tema 3 "Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund"
samt mindre væsentlige udfordringer inden for
Tema 2 "Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse".

I alt er 12 markører ud af 20 ikke opfyldt.

Ældretilsynet vurderer samlet, at leverandøren har flere væsentlige udfordringer med at imødekomme de ældres selvbestemmelse, samt sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen. Ældretilsynet har lagt afgørende vægt på, at samtlige interviewede borgere giver udtryk for, at de ikke oplever at have selvbestemmelse eller indflydelse i forhold til eget liv, samt at borgerne ikke oplever kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte der modtages.

Ældretilsynet vurderer, at der er udfordringer med sikring af borgernes tillid til leverandøren på grund af utilstrækkelig kommunikation, uklare kontaktveje, manglende tilbagemeldinger og manglende information om ændringer i plejen.

Ældretilsynet vurderer, at der i overvejende grad er god kvalitet i forhold til ledelsens organisering, der understøtter borgernær ledelse med tværfaglige teams, og en teamkoordinator, der er deltagende i den daglige planlægning. Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne oplever en synlig og lydhør ledelse, et tillidsfuldt samarbejde samt gode muligheder for opkvalificering understøttet af læringsagenter.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at sikre samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Leverandøren arbejder i meget begrænset omfang med en systematisk inddragelse af fællesskaber og civilsamfund i den forebyggende og rehabiliterende indsats. Borgernes ønsker om aktiviteter imødekommes tilfældigt, og borgerne oplever derfor ensomhed, samt manglende identifikation af interesser.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Beskrivelse af sanktion: Ældretilsyn Øst varsler på det foreliggende grundlag hermed påbud til plejeenheden efter lov om ældretilsyn § 9, stk. 1, nr. 1 om, at plejeenheden inden for 16 uger fra endelig afgørelse skal sikre kvalitet i helhedsplejen indenfor temaerne:

Tema 1 "Den ældres selvbestemmelse",
Tema 2 "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse" og
Tema 3 "Tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".

Plejeenheden skal inden for fristen opfylde kvalitetsmarkørerne, der er beskrevet under begrundelse for den samlede vurdering under tema 1, tema 2 og tema 3.

Hertil varsler Ældretilsyn Øst påbud efter lov om Ældretilsyn § 9, stk. 1, nr. 2, om at deltage i et rådgivnings- og sparringsforløb.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at hjemmeplejen - Brøndbyøster, har væsentlige udfordringer i helhedsplejen i forhold til tema 1 "Den ældres selvbestemmelse".

To ud af syv kvalitetsmarkører er opfyldt.

Ældretilsynet konstaterer, at kvalitetsmarkør 3 og 7 indenfor tema 1 er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt):

Ældretilsynet har ved denne vurdering lagt vægt på, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at sikre selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelsen af hjælpen i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt afgørende vægt på, at samtlige interviewede borgere giver udtryk for, at de ikke oplever at have selvbestemmelse eller indflydelse i forhold til eget liv, da de ikke får hjælp, pleje og omsorg i relevante tidsrum. I interviewene giver borgerne udtryk for, at de har begrænset indflydelse på tilrettelæggelsen af deres døgnrytme. En borger udtaler "Jeg står op kl.7 og på et eller andet tidspunkt kommer de. En dag fik jeg morgenmad kl.11.30".

En pårørende fortæller, at borgeren går tidligt i seng, men først kan tilbydes et sent aftensbesøg og bliver forskrækket når medarbejderne vækker borgeren.

En anden borger udtrykker "Det er dem, der bestemmer".

Endvidere oplyser borgere, at der kan være lang svartid på kald. En borger udtaler "Når jeg ringer på borgerkald, går der op til 45 minutter før de kommer. Nogle siger, at jeg misbruger mit kald".

Kvalitetsmarkør 2 (uopfyldt):

Ældretilsynet har i vurderingen lagt afgørende vægt på, at borgeren ikke oplever kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte der modtages.

Borgerne beskriver en organisering af helhedsplejen med mange forskellige medarbejdere, samt vikarer.

En borger udtrykker "Jeg ved aldrig hvornår de kommer og jeg har brug for at vide det". En anden udtrykker "De giver ikke mig besked når de ændrer på planerne. Jeg har ingen fast kontaktperson, der kommer hele tiden nye her og jeg får ikke besked".

En tredje udtrykker "I weekenden er det kun vikarer. Nogle vil ikke hjælpe mig og siger, at der ikke er afsat tid til det. De står med uret i hånden og siger, at jeg kun har 10 minutter".

Ældretilsynet finder, at kontinuiteten i helhedsplejen er udfordret på grund af mange forskellige medarbejdere og manglende information om ændringer. Den oplyste organisationsændring, jf. tema 1 markør 4, er ikke tilstrækkeligt implementeret, og brugen af vikarer samt vakante stillinger har afgørende betydning for kontinuiteten.

Kvalitetsmarkør 3 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet, idet borgere oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.

Borgere og pårørende udtrykker, at medarbejdere møder dem respektfuldt, banker på døren og præsenterer sig. Pårørende udtrykker "De gør deres bedste" og "Vi er blevet behandlet godt".

Kvalitetsmarkør 4 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har en væsentlig udfordring med kontinuiteten og ikke i

tilstrækkelig grad arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i helhedsplejen.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at der er foretaget en organisationsændring ultimo januar 2026.

Fremadrettet arbejder leverandøren med faste mindre selvstyrede teams, der styrker det tværfaglige rum. Medarbejderne ser gevinster indenfor kontinuiteten, ved at kunne planlægge med færre medarbejdere til at løse opgaverne i helhedsplejen.

Medarbejderne giver udtryk for, at der foretages en rokering ved komplekse borgere, idet der tages hensyn til medarbejderne. Derfor er arbejdsgangen, at medarbejderne varetager helhedsplejen hos komplekse borgere i en uge efterfulgt af fire ugers pause.

Ledelsen fortæller om et lavt personale flow, Ældretilsynet bemærker i den forbindelse, at leverandøren aktuelt har vakante aftenvagtsstillinger og vakante stillinger i dagvagten.

Ældretilsynet og leverandøren har drøftet udfordringerne med at sikre kontinuitet i helhedsplejen. Ledelsen er bevidst om udfordringerne vedrørende de vakante stillinger og oplyser, at de ser et øget behov for besøg i aftenvagten, og at de er i proces med at afdække normeringsbehovet efter den nye teamstruktur. Desuden argumenterer leverandøren for, at de netop har påbegyndt organisationsændringen og derfor kan effekten endnu ikke ses. Ledelsen oplyser endvidere, at de står overfor en implementering af et AI redskab, der kan understøtte kontinuitet i planlægningen.

Ældretilsynet vurderer, at den manglende implementering af organisationsændringen, samt brug af vikarer påvirker kontinuiteten i helhedsplejen og relationen mellem borgere og medarbejdere negativt. Herunder særligt, at borgere med komplekse behov ikke sikres kontinuitet.

Ældretilsynet finder således, uagtet tiltag med organisationsændringer, at leverandøren mangler systematiske metoder til at understøtte selvbestemmelse, også hos borgere med særlige behov. Praksis fremstår personafhængig, og medarbejdere har udfordringer med faglige metodiske tilgange i helhedsplejen. Leverandøren arbejder ikke systematisk og fleksibelt med borgernes ønsker og behov. Borgerne oplever ikke helhedspleje.

Kvalitetsmarkør 5 (uopfyldt):

Ældretilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at leverandøren ikke arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgn og faggrupper. Ældretilsynet har lagt vægt på betydelig diskrepans mellem leverandørens og de interviewede borgere og pårørende oplevelse af, at få imødekommet ønsker og behov i helhedsplejen.

Medarbejderne fortæller om en ny interviewguide, der skal bruges ved opstartssamtalen, hvor der blandt andet systematisk spørges ind til borgers ønsker og behov. Der er planlagt oplæring af alle medarbejdere i det nye redskab. Medarbejderne fortæller om et fokus på dokumentation hvor borgernes ønsker og behov dokumenteres i døgn- rytmeplanerne. Der tilbydes som udgangspunkt 1 årlig samtale, samt en sygeplejefaglig udredning efter indlæggelser. De ovenfor beskrevne indsatser genkendes ikke i interview med borgerne, der beskriver en manglende systematik og fleksibilitet i tilrettelæggelsen af helhedsplejen. Borgerne udtrykker at hjælpen kommer, uden hensyn til borgerens ønsker om for eksempel at sove tidligt om aftenen eller hos borgere der ønsker at sove længe om morgenen. En pårørende modtog aldrig invitation til opstartsmødet "De ringede på dagen til mig uden varsel".

Kvalitetsmarkør 6 (uopfyldt):

Ældretilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at leverandøren ikke arbejder systematisk med metoder der tilgodeser selvbestemmelse hos borgere eller har et fokus på borgere med særlige

behov.

Medarbejderne oplyser, at forløb til borgere med særlige behov kan drøftes på tværfaglige møder. Der afsættes 45 minutter til de tværfaglige møder, hvor der typisk drøftes 5-6 borgere, med deltagelse fra både medarbejdere fra dag- og aftenvagt samt andre funktioner som visitationen, demenskonsulent og rehabiliterings terapeuter.

Under medarbejderinterview fortæller medarbejderne om en opmærksomhed på relationsdannelse til borgere med særlige behov.

Samtidig giver medarbejderne også udtryk for, at de foretager en rokering ved komplekse borgere, idet der tages hensyn til medarbejderne. Derfor er arbejdsgangen, at medarbejderne varetager helhedsplejen hos komplekse borgere i en uge efterfulgt af fire ugers pause.

Ældretilsynet vurderer, at arbejdsgangene ikke opfylder kravet til systematik, idet hensynstagen til selvbestemmelse hos borgere med særlige behov, dels er personafhængigt og dels er en arbejdsgang, der i højere grad tilgodeser medarbejdernes behov.

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne under interview anvender begrænsede faglige sprogtermer og metoder, der tilgodeser selvbestemmelse hos borgere med særlige behov.

Ældretilsynet bemærker i interview med en borger med udfordringer, at ændring af faste medarbejdere i hjemmet ikke har kunne tilgodeses, trods det at medarbejderen er kommet hos borgeren gennem 10 år. Borgeren udtaler ” Jeg har ingen fast længere og mange vikarer”. Endvidere oplyser en pårørende at ”Borgeren er kognitivt skadet og derfor er svær at forstå. De tror bare at borgeren er dement”.

Ældretilsynet bemærker en diskrepans, mellem selvbestemmelse hos borgere med særlige behov der fremstår personafhængigt og en arbejdsgang der i højere grad tilgodeser medarbejdernes ønske til planlægning af arbejdsopgaver.

Kvalitetsmarkør 7 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet, idet de arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen.

Medarbejderne fortæller om et fokus på, at understøtte borgeres egne ressourcer i helhedsplejen. Ergoterapeut kan rekvireres ved behov til at foretage vurderinger hos borgeren f.eks. i forbindelse med støvsugning.

En gang mdl. screenes borgere i forhold til træningsindsats af et team bestående af en ansvarlig medarbejder og en terapeut med understøttelse af velfærdsteknologi. Dette kan resultere i udarbejdelse af et digitalt træningsprogram, som plejepersonalet understøtter udførelsen af ude hos borgen. Interviewede borgere fortæller om træningstilbud som stolegymnastik, træning af balance samt vedligeholdende træning.

Leverandøren arbejder forebyggende med daglige triage møder. Alle borgere der triageres rød og gul gennemgås hver morgen. Hos borgere der triageres grøn, har medarbejderne ansvaret for løbende at triagere op til rød eller gul.

Ældretilsynet vurderer samlet, at leverandøren fremadrettet skal sikre følgende i forhold til kvaliteten af helhedsplejen i tema 1:

- At borgerne oplever selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelse og udførsel af hjælpen ud fra aktuelle behov og ressourcer.
- At borgerne oplever kontinuitet og sammenhæng i hjælpen.
- At leverandøren arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.
- At leverandøren arbejder systematisk og fleksibel med inddragelsen af borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.

- At leverandøren arbejder systematisk med at anvende metoder, der tilgodeser selvbestemmelse og har fokus på borgere med særlige behov.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at hjemmeplejen - Brøndbyøster, har mindre væsentlige udfordringer i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".

Seks ud af syv kvalitetsmarkører er opfyldt.

Ældretilsynet konstaterer, at kvalitetsmarkør 1 ikke er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at borgerne i begrænset omfang udtrykker tillid til leverandøren og lægger vægt på følgende:

Ved interview med borgere gives udtryk for manglende tillid i forhold til ændringer i helhedsplejen og tilrettelæggelse af hjælpen. Borgere fortæller "Min pårørende prøver at ringe til hjemmeplejen, men kommer ikke igennem". "Jeg har prøvet at ringe til hjemmeplejen mange gange men forgæves" og "De giver ikke besked når de ændrer i planen".

Ældretilsynet vurderer, at tilliden mellem leverandør, borgere og pårørende er udfordret, idet leverandøren ikke følger op eller ringer retur.

Pårørende oplyser "Det er svært at vide hvordan det rent faktisk går", ligeledes udtrykker en borger "Jeg ved aldrig hvornår de kommer og har brug for at vide det". Der mangler oplysning hvem man skal kontakte, hvilket giver pårørende en oplevelse af, at deres opkald er en forstyrrelse. Borgere oplever at have ringet mange gange forgæves til leverandøren. Borgere og pårørende er ligeledes i tvivl om hvem der er leder hos leverandøren. En pårørende siger "Jeg savner en forventningsafstemning".

Der opleves en god kontakt og faglig sparring til en demenskonsulent, som er let tilgængelig.

Kvalitetsmarkør 2 (opfyldt):

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.

Medarbejderne giver udtryk for en gensidig tillid mellem medarbejderne og ledelsen samt en anerkendende kommunikation. Ledelsen beskrives af medarbejderne som synlige og har en kultur hvor døren er åben. Ledelsen oplever medarbejdere, der arbejder professionelt med helhedsplejen. Det prioriteres at afholde 4 årlige aktiviteter for at styrke den sociale kapital.

Kvalitetsmarkør 3 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum.

Medarbejderne oplever en lydhør ledelse, der tilstræber at imødekomme faglige ønsker i forhold til flere ressourcer og giver udtryk for, at den nye organisering giver mere fleksibilitet i planlægningen.

Desuden giver medarbejderne udtryk for at have medindflydelse på den daglige planlægning af helhedsplejen.

Kvalitetsmarkør 4 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at ledelsen har en organisering der understøtter borgernær ledelse. I starten af 2026 implementerede leverandøren en organisationsændring med henblik på at understøtte implementeringen af Ældreloven. Hver team har en teamkoordinator, der er

deltagende i den daglige planlægning

Medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at den nye organisering giver et fagligt kompetence- og kvalitetsløft. Medarbejderne oplever en faglig gevinst ved at samle de tværfaglige kompetencer, dette eksemplificeres ved, at der ikke længere kommunikeres skriftligt mellem faggrupperne, men at vidensdeling foregår på et fælles tværfagligt møde.

Desuden nævner medarbejderne, at indsigten i hinandens områder både har givet dem et mono- og et tværfagligt kompetenceløft og ligeledes har løftet kvaliteten af helhedsplejen med et bredere perspektiv. Medarbejderne giver udtryk for, at borgeren er i centrum nu, og at de oplever et styrket samarbejde.

Ældretilsynet bemærker en diskrepans mellem den nyetablerede organisering og borgernes oplevelse af borgernær ledelse, Jf. kvalitetsmarkør 1 i tema 1.

Kvalitetsmarkør 5 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet, idet ledelsen arbejder med understøttelse af, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.

Ældretilsynet bemærker, at ledelsen har prioriteret at opkvalificere social- og sundhedshjælpere. Leverandørens læringsagenter understøtter medarbejderne i praksis og tilpasser løbende arbejdsgangene.

Medarbejdere oplyser, at de faglige mødefora giver mulighed for interne kompetenceløft.

Kvalitetsmarkør 6 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen, ved at understøtte faglig sparring på tværs af døgnnet og faggrupper.

Ledelsen giver udtryk for at være en hjemmeplejeleverandør med organisatorisk kommunikation. Mødefora bidrager til vidensdeling, og aften- og nattevagterne har overlap mellem vagterne.

Ældretilsynet bemærker, at den faglige sparring er delegeret til medarbejdere med nøglefunktioner.

Kvalitetsmarkør 7 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til at understøtte en tværfaglig og helhedsorienteret udførsel af hjælpen.

Ledelsen har rammesat samarbejdet i form af systematiske faglige mødefora.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren skal sikre følgende i forhold til kvaliteten af helhedsplejen i tema 2:

- At borgerne oplever tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse.

Tema 3 – Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at hjemmeplejen - Brøndbyøster, har væsentlige udfordringer i helhedsplejen i forhold til tema 3 "Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".

Ingen af de 6 kvalitetsmarkører er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer i forhold til at borgerens

ønsker til inddragelsen af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet, ikke inkluderes systematisk ved opstartssamtaler eller løbende, når situationen ændrer sig.

Ældretilsynet har lagt afgørende vægt på, at samtlige interviewede borgere giver udtryk for manglende kendskab til mulighederne for inddragelse af sociale fællesskaber og civilsamfund. F.eks. ytrer flere ønske om besøgsven. En borger afviser muligheden for en besøgsven af hensyn til hjemmeplejens begrænsede systematik i besøgstider. "Jeg hænger i en klokkestreng og kan ikke planlægge med, hvornår hjælpen kommer". Borgerne oplever endvidere ikke, at pårørende er involveret i den daglige pleje og beslutninger.

Kvalitetsmarkør 2 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at inddrage pårørende hvor det er relevant.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at pårørende udtrykker "De synes, jeg er lidt irriterende. Dem der kan lide mig ringer, ikke de andre. Men jeg ringer ved behov". En anden udtrykker "Jeg har ikke tillid til, at de ringer når det er relevant, jeg får ikke løbende opkald".

Flere pårørende giver udtryk for, at de kan fornemme når noget er galt. De kontakter medarbejderne, som ikke følger op eller ringer retur. De pårørende er nødsaget til selv at tage ud i hjemmet. En pårørende oplever at komme til borgeren, som ligger i sengen, hvor hjemmet lugter, idet bækkenstolen ikke er rengjort.

Pårørende oplever, at det er utydeligt, hvem de skal kontakte, og har haft mange telefonopkald til forskellige medarbejdere, hvilket giver en følelse af, at ting falder mellem to stole.

Ældretilsynet bemærker, at leverandøren ikke har informeret borgere og pårørende om organisationsændringens betydning for helhedsplejen, hverken i form af brev eller telefonopkald.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af ovennævnte, at leverandørens inddragelse af pårørende er personbåret og med manglende systematik.

Kvalitetsmarkør 3 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer, idet medarbejderne samlet set ikke har kompetencerne til at inddrage pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at ledelsen og medarbejderne giver udtryk for et begrænset kendskab for mulighederne i at inddrage civilsamfundet.

Medarbejderne henviser til en arbejdsgang, hvor der sendes en opgave til en trivselsguide i borgerjournalen, der kan matche borgers behov. Medarbejderne oplyser begrænset kendskab til cafe med fællesspisning, Røde Kors' vågetjeneste og aktivitetscenteret.

Kvalitetsmarkør 4 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med systematisk inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at viden om civilsamfundet foregår tilfældigt og med manglende systematik, herunder struktur for at identificere relevante tilbud og en synlighed omkring dette. Der mangler struktur og systematik i forhold til vidensdeling og refleksion omkring tilbud til borgerne.

Kvalitetsmarkør 5 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at inddrage lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at borgere udtrykker ønske om aktiviteter, såsom at komme ud og gå i lokalområdet for at handle, og savner tilbud om fysisk aktivitet, som ikke kan imødekommes af leverandøren. Medarbejderinterview viser desuden, at der kun er få tilbud tilpasset borgerne, samt at dette er personbåret.

Kvalitetsmarkør 6 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at sikre samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund ift. understøtte borgeren i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Ældretilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at pårørende giver udtryk for ensomhed og isolation hos borgerne. "Der er ikke fokus på borgers interesser". En pårørende fortæller, at dagcentret er ikke noget for borger. Nu er borger hjemme, og keder sig, hvilket betyder, at borger forlader hjemmet og har svært ved at finde hjem. I dagcenteret spurgte de om livshistorie. Hvis de bare kendte borgers interesser, så kunne de tale om det. Der er ikke indhentet livshistorie her".

Flere borgere giver udtryk for ønsket om en besøgsven på grund af ensomhed, hvilket leverandøren ikke har imødekommet.

Ældretilsynet har lagt vægt på leverandørens manglende systematiske identifikation af ønsker, interesser og livshistorie, som bidrager til en oplevelse af ensomhed og isolation hos borgerne.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden skal sikre følgende i forhold til kvaliteten af helhedsplejen i tema 3:

- At borger oplever, at pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.
- At pårørende oplever, at blive inddraget hvor det er relevant
- At medarbejderne samlet set har kompetencer til, at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.
- At leverandøren systematisk arbejder med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i det omfang borgerne ønsker det.
- At leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger.
- At leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>	
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Ikke opfyldt	Samtlige interviewede borgere giver udtryk for, at de ikke oplever at have selvbestemmelse og indflydelse i forhold til eget liv, da de ikke får hjælp, pleje og omsorg i relevante tidsrum. Borgere giver endvidere udtryk for, at der kan være lang svartid på kald.
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	Borgere beskriver en organisering af helhedsplejen med manglende kontinuitet, grundet mange forskellige medarbejdere samt vikarer.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Ikke opfyldt	Leverandøren har foretaget en organisationsændring, for i højere grad at sikre kontinuitet i helhedsplejen. Dette opleves ikke hos borgerne.
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Ikke opfyldt	De interviewede borgere giver udtryk for en manglende fleksibilitet i tilrettelæggelsen af helhedsplejen. Ældretilsynet ser ligeledes en manglende systematik i tilrettelæggelsen af helhedsplejen.

6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.	Ikke opfyldt	Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne under interview har et begrænset fagligt sprog og metoder der tilgodeser selvbestemmelse hos borgere med særlige behov. Selvbestemmelse hos borgere med særlige behov fremstår personafhængig og som en arbejdsgang, der i højere grad tilgodeser medarbejdernes ønsker til planlægning af arbejdsopgaver.
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>	
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Ikke opfyldt	Ved interview med borgere giver de udtryk for manglende tillid i forhold til ændringer i helhedsplejen og tilrettelæggelse af hjælpen.
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Opfyldt	



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører.

En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>	
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Ikke opfyldt	Borgerne giver udtryk for manglende viden omkring mulighederne for inddragelse af pårørende, sociale fællesskaber og civilsamfund.
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Ikke opfyldt	Pårørende oplever ikke at blive inddraget, hvor det er relevant.
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.	Ikke opfyldt	Medarbejderne giver udtryk for et begrænset kendskab for mulighederne i at inddrage civilsamfundet. Under medarbejderinterview opleves det personbåret at have viden om civilsamfundet.
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Ikke opfyldt	Viden om lokale fællesskaber og inddragelse af civilsamfundet foregår tilfældigt og usystematisk. Der mangler en struktur for at identificere relevante tilbud samt en synlighed omkring dette.
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Ikke opfyldt	Under medarbejderinterview bemærker Ældretilsynet, at leverandøren har en begrænset viden om konkrete tilbud tilpasset borgere med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.	Ikke opfyldt	Ældretilsynet bemærker leverandørens manglende systematiske identifikation af ønsker, interesser og livshistorie, som bidrager til en oplevelse af ensomhed og isolation hos borgerne. Flere pårørende giver udtryk for ensomhed og isolation hos borgerne.
----	---	--------------	---