

Endelig skriftlig tilbage melding på tilsyn

Hjemmeplejen Højby/Lyngen, Odsherred
Kommune

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen Højby/Lyngen, Odsherred Kommune Baeshøjgårdsvej 6 4560 Vig
CVR-nummer: 29188459
P-nummer: 1011156378
SOR-ID: 1032971000016001
Dato for tilsynsbesøg: 24-06-2026
Tilsynet blev foretaget af: Ditte Leedsager Jamilla Glar-Hammarsund
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet er anmeldt.
Deltagere ved tilsynet: Distrikt leder Nord Stine Jarlfeldt Teamleder Natasja Hesselberg Danielsen 1 disponent 2 social- og sundhedshjælpere 2 sygeplejerske fagkoordinatorer 1 udviklingssygeplejerske
Deltagere ved den mundtlige orientering: Distrikt leder Nord Stine Jarlfeldt Distrikt leder Syd Tomas Kisbye Frandsen Teamleder Natasja Hesselberg Danielsen 1 disponent 2 social- og sundhedshjælpere 2 sygeplejerske fagkoordinatorer 1 udviklingssygeplejerske
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Gruppeinterview af: Ledelsen 5 medarbejdere

Enkeltinterview af:
5 borgere
4 pårørende

Sagsnr.:
SAG-25/3066

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Hjemmeplejen Højby/Lyngen er et af to hjemmeplejegrupper i Odsherred kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Leverandøren har 1 team
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Samlet antal borgere 81
Den daglige ledelse varetages af: Teamleder Natasja Hesselberg Danielsen
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: Leverandøren har samlet 16 medarbejdere. 3 Social- og sundhedsassistent 9 Social- og sundhedshjælpere 1 Pædagog 2 Ufaglært 1 Sygeplejerske flex medarbejder 18 timer
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen Højby/Lyngen, Odsherred Kommune har:
Kritisk kvalitet

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

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at Hjemmeplejen Højby/Lyngen 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 10 markører ud af 20 ikke opfyldt.

Markør 1, 2, 4, 5 og 6 i tema 1 er ikke opfyldt. Markør 1 og 5 er ikke opfyldt i tema 2 samt markør 1, 4 og 5 i tema 3.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at sikre borgernes selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen af helhedsplejen. Borgernes oplevelse af selvbestemmelse varierer afhængigt af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen, mens mange medarbejderskift og brug af vikarer udfordrer kontinuiteten, genkendeligheden og helhedspleje der imødekommer borgernes ønsker og behov. Samtidig vurderes det, at arbejdet med borgere med særlige behov ikke i tilstrækkelig grad understøttes af en fælles og systematisk metodisk tilgang.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne generelt mødes med respekt og værdighed i helhedsplejen, og at leverandøren arbejder målrettet og systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende indsatser.

Ældretilsynet vurderer, at borgernes tillid til leverandøren er påvirket af udfordringer med kontinuiteten i helhedsplejen.

Medarbejderne har tillid til ledelsen og hinanden, oplever medbestemmelse i den daglige opgaveløsning, og oplever at ledelsen understøtter arbejdet gennem tilgængelighed og faglig sparring.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med systematisk at afdække og inddrage pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund som en integreret del af helhedsplejen. Der ses en forskel mellem de organisatoriske intentioner og den praksis, som borgere og pårørende oplever. Inddragelsen af lokale fællesskaber og civilsamfund fremstår afhængig af den enkelte medarbejders kendskab og initiativ frem for en fælles og organisatorisk forankret tilgang.

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".

Leverandøren skal inden for fristen opfylde kvalitetsmarkørerne, der er beskrevet under begrundelse for vurderingerne 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

Den samlede vurdering er struktureret ud fra de tre temaer i vurderingskonceptet, der fremgår af ældretilsynslovens § 7, stk. 3, og som er i overensstemmelse med de tre bærende værdier og den materielle udmøntning heraf i ældrelovens § 1, stk. 2 og § 11. De tre bærende værdier er:



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 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 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 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at hjemmeplejen – Højby/Lyngen, har væsentlige udfordringer i helhedsplejen i forhold til tema 1 "Den ældres selvbestemmelse".

3 ud af 7 kvalitetsmarkører er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1, 2, 4, 5 og 6 i tema 1 er ikke opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har udfordringer med at sikre borgernes selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen af helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at borgerne oplever selvbestemmelse og fleksibilitet, når hjælpen varetages af faste medarbejdere, som kender deres ønsker, behov og vaner, men at borgernes selvbestemmelse som udgangspunkt ikke imødekommes når hjælpen varetages af vikarer.

De faste medarbejdere beskrives af både borgere og pårørende som omsorgsfulde og opmærksomme på at tilpasse hjælpen til borgernes aktuelle ressourcer og dagsform.

Når hjælpen varetages af vikarer, beskriver borgere og pårørende, at hjælpen i begrænset omfang tilrettelægges ud fra borgerens ønsker og behov. Pårørende oplever, at opgaveløsningen i højere grad tager afsæt i den planlagte opgave end i borgerens aktuelle situation. Der beskrives eksempler på, at borgere med kognitive udfordringer ikke altid modtager den nødvendige støtte og motivation til at træffe informerede valg om hjælpen.

Ældretilsynet har desuden lagt vægt på, at flere borgere beskriver ønsker til tilrettelæggelsen af hjælpen, som ikke kan imødekommes. En borger ønsker at komme tidligere op om morgenen, men kan først tilbydes hjælp mellem kl. 9.30 og 10. En anden borger ønsker at gå senere i seng, men tilbydes hjælp til aftenpleje på et tidspunkt, der ikke understøtter borgerens døgnrytme og ønsker.

Samlet vurderer ældretilsynet, at borgernes oplevelse af selvbestemmelse i væsentlig grad er afhængig af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen, og at borgernes ønsker til tilrettelæggelsen af helhedsplejen i begrænset omfang imødekommes. Selvbestemmelse og indflydelse fremstår ikke som en gennemgående og systematisk del af praksis i hjemmeplejen.

Kvalitetsmarkør 2 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har væsentlige udfordringer med at sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at både borgere og pårørende beskriver en hverdag præget af mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket skaber utryghed og manglende genkendelighed i hjælpen. Borgerne oplever, at kontinuiteten er væsentligt bedre, når hjælpen varetages af faste medarbejdere, som kender deres behov, vaner og ønsker til hjælpen.

Flere borgere og pårørende beskriver, at der ofte kommer vikarer i hjemmet, og at hjælpen derfor ikke opleves som sammenhængende. En pårørende oplyser, at der på en enkelt dag kan komme op til fem forskellige medarbejdere i hjemmet. En anden pårørende fortæller: "Man ved aldrig hvem der kommer ind ad døren, og det føles utrygt." En borger beskriver tilsvarende: "Jeg græder ved tanken om, hvem der mon kommer næste gang."

Ældretilsynet har desuden lagt vægt på, at pårørende beskriver situationer, hvor vikarer ikke på forhånd har orienteret sig om borgerens forhold, herunder adgangsforhold og behov for hjælp. Pårørende oplever, at de må vejlede vikarer om den hjælp, borgeren har behov for, og at hjælpen i enkelte tilfælde ikke udføres med henvisning til besøgsplanens indhold. Dette bidrager til oplevelsen af manglende kontinuitet og sammenhæng i indsatsen.

Pårørende til borgere med demens eller andre kognitive udfordringer beskriver, at mange medarbejderskift kan udfordre kontinuiteten i indsatsen. En pårørende fortæller eksempelvis, at en borgers tilknytning til dagcenter mislykkedes som følge af manglende kontinuitet og begrænsede faglige kompetencer blandt vikarer i opstartsfasen.

Samlet vurderer ældretilsynet, at borgerne ikke oplever en tilstrækkelig grad af kontinuitet og genkendelighed i helhedsplejen. Kontinuiteten fremstår i høj grad afhængig af, om hjælpen varetages af faste medarbejdere, og borgerne oplever ikke, at dette sikres systematisk i praksis.

Kvalitetsmarkør 4 (uopfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har udfordringer med at sikre, at arbejdet med kontinuitet i helhedsplejen i tilstrækkelig grad omsættes til en oplevet kontinuitet for borgerne.

Medarbejderne beskriver, at enheden arbejder systematisk med at understøtte kontinuiteten i helhedsplejen. Planlægningen af borgerbesøg tager afsæt i kontaktpersonsordningen, og medarbejderne gennemgår dagligt kørelister og borgerforløb. Medarbejderne oplyser desuden, at vikarer opfordres til at orientere sig i omsorgsjournalen og modtager mundtlig overlevering ved behov.

Ældretilsynet lægger vægt på, at borgere og pårørende ikke oplever den beskrevne kontinuitet i praksis. Borgere og pårørende beskriver, at der ofte kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og at hjælpen i varierende grad udføres af medarbejdere, som kender borgerens vaner, behov og ønsker. Flere pårørende beskriver desuden situationer, hvor vikarer ikke på forhånd har orienteret sig om borgerens forhold og behov.

Ældretilsynet bemærker desuden, at kun enkelte borgere og pårørende har kendskab til kontaktpersonsordningen.

Samlet vurderer ældretilsynet, at leverandøren har iværksat organisatoriske tiltag med henblik på at understøtte kontinuiteten i helhedsplejen. Borgernes og de pårørendes beskrivelser viser imidlertid, at tiltagene ikke i tilstrækkelig grad omsættes til en oplevet kontinuitet og genkendelighed i hjælpen.

Kvalitetsmarkør 5 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgernes ønsker og behov i

helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.

Medarbejderne beskriver, at der er etableret faste tværfaglige mødefora, herunder triagemøder og borgermøder, som har til formål at understøtte koordinering og videndeling om borgernes behov og indsatser på tværs af faggrupper. Leverandøren har desuden implementeret en struktureret tilgang til opstartssamtaler med nyvisiterede borgere.

Ældretilsynet lægger vægt på, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad oplever, at deres ønsker og behov afspejles i den hjælp, de modtager. Flere borgere beskriver ønsker til tilrettelæggelsen af hjælpen, som ikke kan imødekommes, herunder ønsker til tidspunkter for morgen- og aftenhjælp. Borgernes oplevelse af selvbestemmelse varierer afhængigt af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen.

Ældretilsynet har lagt vægt på de betydelige udfordringer med kontinuitet, som både borgere og pårørende beskriver. De mange medarbejderskift vanskeliggør en ensartet kvalitet i helhedsplejen med afsæt i borgerens ønsker, behov og vaner. Borgernes og de pårørendes beskrivelser viser, at kendskabet til den enkelte borgers ønsker og behov ikke i tilstrækkelig grad videndes og omsættes til praksis på tværs af medarbejdere og vagtlag.

Der ses en diskrepans mellem leverandørens beskrevne organisatoriske tiltag og borgernes oplevelse af indflydelse på egen helhedspleje. Ældretilsynet vurderer samlet set, at inddragelsen af borgernes ønsker og behov ikke i tilstrækkelig grad omsættes til en gennemgående organisatorisk praksis på tværs af medarbejdere, faggrupper og vagtlag.

Kvalitetsmarkør 6 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har udfordringer med at sikre en fælles og systematisk tilgang til understøttelse af selvbestemmelse hos borgere med særlige behov, herunder borgere med demenssygdomme og andre kognitive funktionsnedsættelser.

Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på borgere med særlige behov. De fortæller, at de prioriterer kontinuitet omkring disse borgere og anvender tid på at skabe relationer og tillid. Medarbejderne beskriver, at komplekse borgerforløb drøftes på tværfaglige borgermøder, hvor der deles erfaringer om, hvad der virker i mødet med den enkelte borger.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejdernes beskrivelser i høj grad tager afsæt i medarbejdernes individuelle erfaringer og relationelle kompetencer.

Medarbejderne kan ikke beskrive en fælles metode eller et fælles fagligt grundlag for arbejdet med at understøtte selvbestemmelse hos borgere med særlige behov.

I interview med medarbejdere oplyses, at der arbejdes målrettet med borgere med særlige behov, men ældretilsynet vurderer, at indsatsen ikke i tilstrækkelig grad fremstår organisatorisk forankret og understøttet af en fælles metodisk tilgang.

Kvalitetsmarkør 3 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at borgerne mødes med en respektfuld og værdig tone og adfærd i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at både borgere og pårørende gennemgående beskriver de faste medarbejdere som omsorgsfulde og fagligt kompetente.

Pårørende fortæller, at medarbejderne giver sig tid til dialog og viser interesse for borgerens trivsel og livssituation. Flere borgere beskriver, at de faste medarbejdere bidrager til tryghed og oplevelsen af at blive mødt som et menneske fremfor en opgave.

Borgere og pårørende beskriver ligeledes vikarerne som venlige og imødekommende. Enkelte borgere og pårørende oplever, at nogle vikarer i højere grad fremstår opgaveorienterede, og at kontakten med borgeren derfor bliver mindre personlig. Nogle borgere fortæller desuden, at medarbejdere omtaler travlhed eller lange kørelister i forbindelse med besøget.

Samlet vurderer ældretilsynet, at borgere og pårørende overvejende oplever at blive mødt med respekt og værdighed i helhedsplejen.

Kvalitetsmarkør 7 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at medarbejderne beskriver en praksis med fokus på borgernes ressourcer, funktionsniveau og muligheder for at bevare eller genvinde selvstændighed i hverdagen. Medarbejderne arbejder med tidlig opsporing af ændringer i borgernes helbred og funktionsevne, som dokumenteres og drøftes på de daglige triagemøder.

Medarbejderne giver konkrete eksempler på borgerforløb, hvor en målrettet rehabiliterende indsats har understøttet, at borgere igen har kunnet deltage mere aktivt i hverdagslivet efter sygdom eller funktionstab. Medarbejderne beskriver, hvordan de motiverer borgerne til at anvende egne ressourcer og understøtter deres selvhjulpenhed i udførelsen af dagligdags aktiviteter.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejderne oplever let adgang til tværfaglig sparring og samarbejde med rehabiliteringsenheden og terapeuterne. Medarbejderne kan anmode om rehabiliteringsforløb og inddrage relevante fagpersoner ved behov for vurdering af hjælpemidler eller ændringer i borgerens funktionsevne.

Samlet vurderer ældretilsynet, at leverandøren arbejder målrettet og systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende indsatser med afsæt i borgernes ressourcer og potentialer.

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 udførelse af hjælpen med udgangspunkt i deres aktuelle behov, ønsker og ressourcer.
- At borgerne oplever kontinuitet, genkendelighed og sammenhæng i helhedsplejen.
- At leverandøren sikrer, at arbejdet med kontinuitet omsættes til en oplevet kontinuitet for borgerne gennem en systematisk planlægning og færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.
- At borgernes ønsker og behov systematisk og fleksibelt inddrages i helhedsplejen på tværs af medarbejdere, faggrupper og vagtlag.
- At leverandøren sikrer en fælles og organisatorisk forankret tilgang til understøttelse af selvbestemmelse hos borgere med særlige behov, herunder

borgere med demenssygdomme og andre kognitive funktionsnedsættelser.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at hjemmeplejen – Højby/Lyngen, har mindre væsentlige udfordringer i helhedsplejen i forhold til tema 2 "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".

5 ud af 7 kvalitetsmarkører er opfyldt.

Ældretilsynet konstaterer, at kvalitetsmarkør 1 og 5 indenfor tema 2 ikke er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at borgernes tillid til leverandøren er påvirket af udfordringer med kontinuiteten i helhedsplejen.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at borgerne beskriver tillid til de faste medarbejdere, som opleves som kompetente, omsorgsfulde og med kendskab til borgernes behov og ønsker.

Samtidig beskriver både borgere og pårørende, at der ofte kommer forskellige medarbejdere og vikarer i hjemmet. Flere borgere oplever, at dette skaber utryghed og usikkerhed i forhold til hjælpen. En borger fortæller, at det opleves utrygt, når hjælpen varetages af vikarer og som følge heraf takker nej til den hjælp, der tilbydes af vikarer.

Borgernes beskrivelser viser, at tilliden til hjælpen i betydelig grad knytter sig til de faste medarbejdere fremfor til leverandøren som helhed.

På baggrund af interview med borgere og pårørende vurderer ældretilsynet, at borgernes tillid til leverandøren ikke er tilstrækkelig forankret og genkendelig på tværs af medarbejdere og vagtlag.

Kvalitetsmarkør 5 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad sikrer en fælles faglig tilgang og et fælles metodisk grundlag i helhedsplejen.

Medarbejderne beskriver, at de har adgang til e-læringsforløb, instrukser og faglig sparring i dagligdagen. Der afholdes desuden monofaglige møder for relevante faggrupper, og medarbejderne beskriver dialog som et væsentligt redskab i samarbejdet om borgerforløbene.

Ældretilsynet bemærker ved interview med medarbejderne, at de ikke formår at beskrive fælles faglige metoder, tilgange eller begreber i forbindelse med løsning af komplekse borgerforløb. Medarbejdernes beskrivelser tager i afsæt i individuelle erfaringer og personlige tilgange til opgaveløsningen.

Ældretilsynet vurderer, at den manglende fælles metodiske tilgang bidrager til en uhensigtsmæssig variation i udførelsen af helhedsplejen på tværs af medarbejdere og vagttag. Dette medvirker til, at borgere oplever, at deres ønsker og behov imødekommes forskelligt afhængigt af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen jævnfør tema 1.

Kvalitetsmarkør 2 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne udviser tillid til hinanden og til ledelsen i det daglige samarbejde.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at medarbejderne beskriver en periode præget af organisatoriske forandringer, hvor de oplever ledelsen som nærværende, lyttende og tilgængelig. Medarbejderne giver udtryk for, at de har tillid til ledelsen og oplever at blive inddraget i udviklingen af den daglige praksis.

Medarbejderne beskriver et samarbejde præget af faglig sparring og hjælpsomhed, hvor de anvender hinandens kompetencer i opgaveløsningen. Medarbejderne oplever at kunne søge støtte og sparring hos både kolleger og ledelse ved behov.

Kvalitetsmarkør 3 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelsen af og udførelsen af hjælpen.

Medarbejderne oplever, at den nye ældrelov har gjort det lettere at justere tiden og tilpasse hjælpen ude hos borgerne. De beskriver et fagligt råderum, der gør det lettere at køre ud og hjælpe en kollega ved behov.

I interview med medarbejderne beskriver medarbejderne, hvordan de i vagtstart internt bytter besøg i samarbejde med planlægger. Ældretilsynet bemærker et forbedringspotentiale i forhold til en mere systematisk tilgang i planlægningen, for bedst muligt at sikre kvaliteten i helhedsplejen.

Kvalitetsmarkør 4 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandørens ledelse understøtter medarbejdernes opgaveløsning gennem tilstedeværelse og borgernær ledelse.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejdere og pårørende beskriver ledelsen som synlig, tilgængelig og involveret i både borgerforløb og medarbejdernes faglige udvikling. Ledelsen deltager i relevante mødefora og bidrager til faglig sparring på tværs af faggrupper og vagttag.

Pårørende beskriver et velfungerende samarbejde med ledelsen, særligt i komplekse borgerforløb, hvor ledelsen bidrager til dialog og koordinering. Medarbejderne oplever ligeledes, at ledelsen er tilgængelig ved behov for sparring og understøtter samarbejdet om borgerforløbene.

Kvalitetsmarkør 6 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren understøtter samarbejde og videndeling på tværs af faggrupper og vagttag.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at medarbejderne beskriver flere fora for videndeling

og koordinering omkring borgerforløbene. Medarbejderne anvender omsorgsjournalen aktivt til at dele relevante oplysninger og sikre opfølgning på indsatser på tværs af faggrupper og vagtlag.

Medarbejderne beskriver, at de løbende søger sparring hos relevante fagpersoner, når der opstår ændringer i borgernes situation eller behov.

Kvalitetsmarkør 7 (opfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandørens organisering understøtter tværfagligt samarbejde omkring borgernes forløb.

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver et tæt samarbejde på tværs af faggrupper, hvor relevante fagpersoner inddrages i takt med borgernes behov. Medarbejderne fortæller, at de samarbejder med blandt andet sygeplejersker, terapeuter, fagkoordinatorer og øvrige relevante samarbejdspartnere omkring borgerforløbene.

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

- At borgerne oplever tillid til leverandøren på tværs af medarbejdere og vagtlag.
- At leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

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

3 ud af 6 kvalitetsmarkører er opfyldt.

Ældretilsynet konstaterer, at kvalitetsmarkør 1, 4 og 5 indenfor tema 3 ikke er opfyldt.

Kvalitetsmarkør 1 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har udfordringer med systematisk at afdække og inddrage mulighederne for pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i borgerforløbene.

Ældretilsynet noterer ved tilsynsbesøget, at de interviewede borgere generelt oplever, at pårørende inddrages, når der er behov for det, og at de pårørende beskriver et positivt samarbejde med leverandøren.

Samtidig beskriver både borgere og pårørende, at de i begrænset omfang har haft dialog med leverandøren om livshistorie, interesser, sociale relationer, fællesskaber eller muligheder for støtte fra lokale netværk og civilsamfund. De interviewede borgere har generelt ikke kendskab til mulighederne for inddragelse af lokale

fællesskaber og civilsamfund som en del af helhedsplejen.

Kvalitetsmarkør 4 (uopfyldt)

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk med at afdække og inddrage pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i borgerforløbene.

Leverandøren har udarbejdet en struktureret tilgang til opstartssamtaler med nye borgere med henblik på at afdække relevante forhold omkring borgerens ønsker, behov og netværk. Medarbejderne beskriver imidlertid, at arbejdsgangen er ny og fortsat under implementering.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at borgere og pårørende i begrænset omfang beskriver dialog om interesser, sociale relationer eller mulighederne for inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfund.

Der ses dermed en diskrepans mellem leverandørens beskrevne intentioner og borgernes oplevede praksis.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren endnu ikke har etableret en gennemgående og organisatorisk forankret praksis for systematisk afdækning og inddragelse af disse ressourcer.

Kvalitetsmarkør 5 (uopfyldt)

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

Medarbejderne beskriver forskellige muligheder i lokalområdet, herunder frivillige tilbud, dagcenteraktiviteter, besøgsvenner og sociale fællesskaber. Der gives desuden eksempler på konkrete borgerforløb, hvor samarbejde med pårørende har understøttet borgerens fortsatte deltagelse i sociale aktiviteter.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejderne ikke beskriver en fælles og systematisk tilgang til at afdække borgernes interesser, sociale ønsker og behov for fællesskaber. Der beskrives ikke en gennemgående praksis for at vurdere, hvornår lokale fællesskaber eller civilsamfundsaktører kan understøtte den forebyggende, rehabiliterende eller vedligeholdende indsats.

Inddragelsen af lokale fællesskaber fremstår derfor i høj grad afhængig af den enkelte medarbejders kendskab til borgeren og lokale muligheder fremfor som en systematisk del af helhedsplejen.

Kvalitetsmarkør 2 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren inddrager pårørende i borgerforløbene, når det er relevant og ønsket af borgeren.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at både medarbejdere og pårørende beskriver et løbende samarbejde omkring borgernes trivsel og behov. Pårørende oplever, at leverandøren er tilgængelig ved behov, og at der er mulighed for dialog om forhold vedrørende borgerens helhedspleje.

Flere pårørende beskriver et konstruktivt samarbejde med både medarbejdere og ledelse. En pårørende fortæller blandt andet, at ledelsen inviterede til dialog i

borgerens hjem med henblik på at styrke samarbejdet omkring opgaveløsningen, hvilket oplevedes positivt.

På baggrund af interview vurderer ældretilsynet, at leverandøren samarbejder med og inddrager pårørende som en vigtig ressource i borgerforløbene.

Kvalitetsmarkør 3 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til relevante lokale tilbud og samarbejdspartnere, som kan understøtte borgernes trivsel og deltagelse i sociale fællesskaber.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at medarbejderne beskriver kendskab til forskellige tilbud og støttemuligheder i lokalområdet, herunder frivillige tilbud, dagcenteraktiviteter, besøgsvenner og øvrige sociale fællesskaber. Medarbejderne beskriver desuden samarbejde med frivillighedscoordinatorer og andre kommunale funktioner, som kan understøtte borgere med behov for social støtte og deltagelse i fællesskaber.

Medarbejderne giver konkrete eksempler på, hvordan samarbejde med pårørende og lokale tilbud kan bidrage til, at borgere fortsat kan deltage i aktiviteter og fællesskaber, som har betydning for deres livskvalitet og trivsel. Ældretilsynet bemærker et forbedringspotentiale i kontinuerligt at afdække borgernes behov og interesser for at kunne understøtte inddragelsen af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Kvalitetsmarkør 6 (opfyldt):

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren anvender lokale tilbud og sociale fællesskaber som en del af arbejdet med at forebygge ensomhed og understøtte borgernes trivsel.

Ældretilsynet har lagt vægt på, at medarbejderne beskriver forskellige muligheder for at understøtte borgernes sociale deltagelse, herunder dagcenter, besøgsvenner og lokale fællesskaber. Medarbejderne fortæller også om anvendelsen af en kommunal telefonkæde, som bidrager til social kontakt mellem borgere i lokalområdet.

Derudover beskriver medarbejderne, at borgere, der oplever væsentlige livsændringer, eksempelvis tab af ægtefælle, tilbydes en opfølgende kontakt med henblik på at forebygge ensomhed og identificere behov for yderligere støtte.

På baggrund af interview med medarbejderne vurderer ældretilsynet, at leverandøren har opmærksomhed på social trivsel og anvender relevante tilbud og fællesskaber som led i den samlede indsats omkring borgerne. Ældretilsynet bemærker et forbedringspotentiale i kontinuerligt at udbrede kendskabet af relevante tilbud til borgerne for at understøtte meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

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

- At leverandøren systematisk afdækker borgernes ønsker, interesser, sociale relationer og behov for støtte fra pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.
- At leverandøren systematisk arbejder med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i det omfang borgerne ønsker det.

- At lokale fællesskaber og civilsamfund i højere grad indtænkes som en del af den forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende indsats, når det er relevant for den enkelte borger.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Ikke opfyldt	Borgeren oplever ikke at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer. Borgernes oplevelse af selvbestemmelse er i væsentlig grad afhængig af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen. Borgernes ønsker til tilrettelæggelsen af helhedsplejen imødekommes i begrænset omfang.
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	Borgeren oplever ikke, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, de modtager. Både borgere og pårørende beskriver en hverdag præget af mange forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket skaber manglende genkendelighed i hjælpen. Flere borgere og pårørende beskriver, at der ofte kommer vikarer i hjemmet, og at hjælpen derfor ikke opleves som sammenhængende.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Ikke opfyldt	Leverandøren arbejder ikke systematisk med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet. Borgerne beskriver, at der ofte kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, og at hjælpen i disse situationer udføres af medarbejdere med begrænset kendskab til borgerens vaner, behov og ønsker.
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.	Ikke opfyldt	Der ses en diskrepans mellem leverandørens beskrevne organisatoriske tiltag og borgernes oplevelse af indflydelse på egen helhedspleje. Borgernes ønsker og behov vurderes ikke i tilstrækkelig grad at omsættes til en fælles praksis på tværs af medarbejdere, faggrupper og vagtlag. Flere borgere beskriver ønsker til tilrettelæggelsen af hjælpen, som ikke kan imødekommes, herunder tidspunkter for morgen- og aftenhjælp. Leverandøren arbejder ikke systematisk med at inddrage borgernes ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
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	Leverandøren arbejder ikke systematisk med metoder, der understøtter borgernes selvbestemmelse, herunder borgere med særlige behov. Medarbejdernes beskrivelser bygger primært på individuelle erfaringer og relationelle kompetencer. Medarbejderne kan ikke redegøre for en fælles metode eller et fælles fagligt grundlag for arbejdet med selvbestemmelse hos borgere med særlige behov. Medarbejderne vurderer, at indsatsen ikke i tilstrækkelig grad er organisatorisk forankret eller understøttet af en fælles metodisk tilgang.
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

Nr .	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	Borgernes tillid til leverandøren er påvirket af udfordringer med kontinuiteten i helhedsplejen. Borgere og pårørende beskriver, at der ofte kommer forskellige medarbejdere og vikarer i hjemmet, hvilket skaber utryghed og usikkerhed om hjælpen. Enkelte borgere fravælger hjælp fra vikarer som følge heraf.
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.	Ikke opfyldt	Leverandøren sikrer ikke i tilstrækkelig grad en fælles faglig tilgang og et fælles metodisk grundlag i helhedsplejen. Medarbejderne kan ikke beskrive fælles faglige metoder eller tilgange i arbejdet med komplekse borgerforløb. Beskrivelserne tager primært afsæt i individuelle erfaringer og personlige tilgange til opgaveløsningen.
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
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

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Ikke opfyldt	Borgerne oplever ikke, at pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant. Leverandøren har udfordringer med systematisk at afdække og inddrage mulighederne for pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i borgerforløbene. Borgere og pårørende beskriver, at der i begrænset omfang er dialog om livshistorie, interesser, sociale relationer og muligheder for støtte fra lokale netværk og civilsamfund.
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Ikke opfyldt	Leverandøren arbejder ikke systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund i det omfang, borgeren ønsker det. Borgere og pårørende oplever i begrænset omfang en dialog om interesser, sociale relationer og muligheder for inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfund. Der er en diskrepans mellem leverandørens beskrevne intentioner og borgernes oplevede praksis.

Nr .	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
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	Leverandøren inddrager ikke systematisk lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger. Medarbejderne beskriver ikke en fælles og systematisk tilgang til at afdække borgernes interesser, sociale ønsker og behov for fællesskaber. Der er ikke beskrevet en gennemgående praksis for at vurdere, hvornår lokale fællesskaber og civilsamfund kan understøtte den forebyggende, rehabiliterende eller vedligeholdende indsats.
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.	Opfyldt	