ÆLDRETILSYN
NORD

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Specialplejehjem Frejasvænge

19-08-2026

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Specialplejehjem Frejasvænge Bugtrupvej 35A 8560 Kolind
CVR-nummer: 29189978
P-nummer: 1008688431
SOR-ID: 1012081000016005
Dato for tilsynsbesøg: 04-05-2026
Tilsynet blev foretaget af: Trine Elmgreen
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn - ældretilsynet følger op på en underretning fra Styrelsen for Patientsikkerhed den 8.4.2026 Uanmeldt tilsyn d. 04.05.2026 Anmeldt tilsyn d. 07.05.2026
Deltagere ved tilsynet: • Tre social- og sundhedshjælpere • Tre social- og sundhedsassistenter • To sygeplejersker • Bettina Overballe, teamleder og en udviklingskonsulent
Deltagere ved den mundtlige orientering: • Telefonisk kontakt til Bettina Overballe, teamleder
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Enkelt interview af: • Seks borgere • To pårørende • Tre social- og sundhedsassistenter • En social- og sundhedshjælper • To sygeplejersker Gruppeinterview af:

• En borger og en pårørende • To social- og sundhedshjælpere • Bettina Overballe, teamleder og en udviklingskonsulent Observation af: • Fælles arealer ved rundvisning i de tre huse. • Morgenmåltid i hus 35 og 39. • Fælles arealer i alle tre huse både i dag- og aftenvagt.
Sagsnr.: SAG-25/2649

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Kommunalt plejehjem i Syddjurs Kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Plejeenheden er inddelt i tre huse: • Hus 35 • Hus 39 • Hus 41
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 40 borgere
Den daglige ledelse varetages af: • Bettina Overballe, teamleder
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: • 21 ufaglærte/afløsere • 25 social- og sundhedshjælpere • 11 social- og sundhedsassistenter • To sygeplejersker, klinisk ansvarlige • Fem sygeplejersker af anden nationalitet end dansk • To ernæringsassistenter • Fire pædagoger • To ernæringsassistenter • En planlægger • En teamleder
Øvrige relevante oplysninger: Pr. 1. juni 2026 er der ansat en ny plejehjemsleder.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Specialplejehjem Frejasvænge har: Kritisk kvalitet

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

Plejeenheden fremstår samlet set med kritisk kvalitet indenfor alle ældrelovens tre temaer: ”Den ældres selvbestemmelse”, ”tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse” og ”et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet vurderer, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen indenfor temaet “den ældres selvbestemmelse”.
Ældretilsynet vurderer, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelsen af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer. Derudover vurderer ældretilsynet, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, herunder borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl. Der lægges yderligere vægt på, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad har en ensartet og systematisk anvendelse af redskaber ift. understøttelse af omsorgen for mennesker med demens i helhedsplejen.
Ældretilsynets observationer viser samtidigt, at de beskrevne metoder og tilgange i forhold til personcentreret omsorg ikke i tilstrækkelig grad er omsat i praksis.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad bliver mødt eller understøttet i deres umiddelbare behov, hvilket svækker deres oplevelse af sammenhæng og kontinuitet i helhedsplejen. Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder med at sikre kontinuitet i helhedsplejen, herunder færrest mulige forskellige medarbejdere tæt på de enkelte borgere.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgernes ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper. Ældretilsynet lægger vægt på, at plejeenheden fremstår med uens praksis og manglende struktur, ift. opdatering af borgerplaner, begrænset faglig koordinering på tværs af døgnet, medarbejdere, huse og faggrupper. Ældretilsynet vurderer herunder, at sprogbarrierer blandt medarbejderne kan udfordre arbejdet med personcentreret omsorg i praksis.
Tilsynet lægger yderligere vægt på, at enheden mangler en systematisk og målrettet anvendelse af forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange, hvilket begrænser medarbejdernes muligheder for i praksis at understøtte borgernes selvhjulpenhed og livsglæde.

Ældretilsynet vurderer, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen indenfor temaet “tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse”.
Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad udtrykker faglig tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen. Samtidig vurderes det, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper, og at plejeenhedens ledelse ikke i tilstrækkelig grad har kompetencer i

forhold til at sikre borgernær ledelse samt en organisering, der understøtter dette.

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen, men ikke tilstrækkeligt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen til borgernes aktuelle behov. Der lægges yderligere vægt på, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer for at kunne varetage helhedsplejen. Ældretilsynet lægger yderligere vægt på, at medarbejderne, på tværs af fagligheder, ikke har tilstrækkelig mulighed for løbende dialog og læring i tværfaglige fællesskaber for at sikre en helhedsorienteret indsats.

Ældretilsynet observerer under de to tilsynsbesøg flere situationer, hvor der er sprogbarrierer hos nogle af medarbejderne, som hindrer faglige drøftelser og forebyggelse af situationer, hvor borgernes behov ikke bliver mødt eller identificeret. Under interviews og korte samtaler kan ældretilsynet konstatere, at flere af medarbejderne ikke kan indgå i samtalen om borgernes selvbestemmelse, faglige tilgange og metoder pga. sprogbarrierer.
Ældretilsynet vurderer, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen inden for temaet ”et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund”.
Ældretilsynet vurderer, at pårørende ikke i tilstrækkelig grad oplever at blive inddraget, hvor det er relevant. Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk og struktureret med inddragelsen af pårørende. Samt at medarbejderne samlet set ikke har de nødvendige kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende. Der lægges i vurderingen vægt på, at inddragelsen fremstår personafhængigt og præget af manglende struktur og fælles rammer for inddragelsen.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at borgerne i mindre grad oplever, at lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages, hvor det er relevant. Ældretilsynet lægger yderligere vægt på, at der ikke er en systematik omkring inddragelsen af lokale fællesskaber og civilsamfund, hvilket begrænser plejeenhedens muligheder for at arbejde med forebyggelse, rehabilitering og vedligeholdelse ift. at understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ældretilsynet har udstedt påbud om, at Specialplejehjem Frejasvænge inden d. 20. november 2026 skal sikre kvaliteten i helhedsplejen inden for temaerne:
- ”Den ældres selvbestemmelse”,
- ”Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse” og
- ”Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund”.

Ældretilsynet har truffet afgørelse om forbud mod indflytning af nye beboere på Specialplejehjem Frejasvænge indtil den 20. november 2026, jf. frist for opfyldelse af påbud.

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 plejeenheden i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse har væsentlige udfordringer. Seks ud af syv markører er ikke opfyldt. Ældretilsynet lægger vægt på:
Selvbestemmelse
Ældretilsynet observerer ved et måltid en borger, der skal nødes til mad og medicin. Borgeren siger flere gange nej til medicinen og siger bl.a.: "Jeg skal ikke prøve det her". Ældretilsynet observerer, at medarbejderen gentagne gange, og med mange ord, forgæves forsøger at overtale og give borgeren pillerne. Til sidst fører medarbejderen skeen med pillerne i borgerens mund, imens denne er uopmærksom et øjeblik. Dette kan indikere manglende faglige overvejelser om tilgangen til medicingivning hos denne borger, som derfor udfordrer borgerens mulighed for selvbestemmelse.
Derudover observerer ældretilsynet, ved rundvisning på plejeenheden, en borger som repetitivt og med hastige skridt, går i en fast runde: ud ad havedøren, rundt om bygningen og ind ad hoveddøren. Dette kan indikere, at borgeren har selvstimulerende adfærd og at borgerens behov ikke bliver mødt af medarbejderne i situationen.

Ældretilsynet observerer desuden en borger, der går rundt i fællesrummet iført t-shirt og ble, imens der foregår flere aktiviteter samtidigt, herunder en violinkoncert i fjernsynet, neglebehandling af en borger og en medarbejder der arbejder i køkkenet. En tilkaldt medarbejder går ved siden af borgeren og forsøger med rolig stemmeføring at guide borgeren til sin lejlighed for at blive klædt på. Borgeren reagerer ved at slå medarbejderen på armen. To medarbejdere guider herefter borgeren ned at sidde i en kørestol, hvorefter borgeren bliver yderligere agiteret. Medarbejderne trækker sig, men borgeren forsøger at rejse sig og slår ud efter en anden borger. En medarbejder går imellem de to borgere for at afværge situationen. Dette kan indikere, at der ikke er en tydelig struktur omkring handleplaner ift. tilgange til borgeren.

Fire medarbejdere fortæller i interviews, at borgernes livshistorie indhentes ved et møde med borgeren og eventuelle pårørende før eller efter indflytning. Medarbejderne kan dog ikke redegøre for en systematik eller struktur for den løbende inddragelse af livshistorien. Dertil fortæller fire medarbejdere i interviews, at der afholdes beboerkonference hver 6. uge i hvert hus. Der er ikke fast deltagelse af ledelsen eller demenskonsulent; deltagelse af demenskonsulenten sker ad hoc og efter behov. To medarbejdere fortæller dertil, at der er gode faglige drøftelser, når demenskonsulenten deltager, og at borgerdrøftelserne ændres fra at være egne "synsninger" og ideer til at være faglige drøftelser. Medarbejderne kan ikke beskrive en fast systematik for, hvilke borgere der skal på borgerkonferencer, de fortæller, at det typisk er borgere med de største udfordringer og sidst var det f.eks. med baggrund i en pårørendeklage. Derudover fortæller to medarbejdere, at der ofte ikke er tid, forud for borgerkonferencen, til at udfylde trivselsskema på de borgere, der skal drøftes.

Ledelsen fortæller ved ældretilsynets ankomst til plejeenheden, at de arbejder med personcentreret omsorg på stedet. Ledelsen fortæller videre i interview, at de anvender redskabet "Blomsten" på borgerkonferencerne. Medarbejderne redegør dog ikke for anvendelse af dette redskab, men fortæller om brugen af et

"trivselsskema", som er udarbejdet af kommunens demenskonsulent.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelsen af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer. Derudover vurderer ældretilsynet, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, herunder borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl. Der lægges yderligere vægt på, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad har en ensartet og systematisk anvendelse af redskaber ift. understøttelse af omsorgen for mennesker med demens i helhedsplejen. Ældretilsynets observationer viser samtidigt, at de beskrevne metoder og tilgange i forhold til personcentreret omsorg ikke i tilstrækkelig grad er omsat i praksis.

Fleksibilitet, kontinuitet og sammenhæng
To pårørende fortæller i interviews, at medarbejderne virker fortravlede pga. mange arbejdsopgaver, men at de gør, hvad de kan for at hjælpe borgerne. To pårørende fortæller videre, at de oplever, at der, igennem de seneste 6-12 måneder, har været mange forskellige medarbejdere på enheden, men de oplever også, at de møder kendte medarbejdere, når de kommer på besøg. Den ene pårørende fortæller hertil, at borgeren for nylig har fået tilknyttet en ny kontaktperson.

Ældretilsynet observerer en borger, der sidder alene ved morgenbordet og siger: "Det hele falder fra hinanden". Ældretilsynet observerer, at stolen ved siden af borgeren er trukket ud, og at der har siddet en person ved siden af. Dette kan indikere, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad understøtter denne borgers behov for sammenhæng i hjælpen. En medarbejder fortæller efterfølgende i en kort samtale, at der var planlagt støtte til borgeren under morgenmåltidet, men at der ikke er hænder nok til at skabe ro og en hyggelig stemning omkring morgenmaden, da der er mange plejeopgaver. Dette understøttes af ældretilsynets observation af en episode, hvor medarbejderne går fra morgenmåltidet for at håndtere en situation i et andet fællesrum. Ældretilsynet observerer derudover også en situation, i et andet hus, en medarbejder, der anretter eftermiddagskaffe, samtidig med at vedkommende er alene med fire borgere, som ses med forskellige behov for kontakt. Medarbejderen forsøger at imødekomme disse borgeres forskellige behov og taler med dem fra køkkenøen. Observationerne kan indikere, at medarbejderne ikke har mulighed for at sikre kontinuitet og nærvær for de enkelte borgere.

To medarbejdere fortæller i interviews, at borgerne fordeles ved opstart af vagten ud fra kendskabet til borgerne, samt de øvrige opgavers omfang. Fire medarbejdere fortæller samstemmende, at der har været en reduktion i antal medarbejdere i alle vagtlag over de seneste måneder, og at de har oplevet dette som meget udfordrende for kvaliteten i omsorgen for borgerne. En medarbejder fortæller dertil, at vedkommende primært ønsker at være fast i ét hus, da arbejdet kræver relationsdannelse og kendskab til borgerne, og vedkommende oplever dette som væsentligt for at kunne yde den bedst mulige hjælp. Derudover fortæller fire medarbejdere, at der afholdes beboerkonferencer i hvert af de tre huse, men flere af medarbejderne arbejder også på tværs i husene og får derfor ikke altid mulighed for at deltage i de faglige drøftelser om borgere. Dertil fremhæver en anden medarbejder behovet for, at medarbejderne i højere grad arbejder mere samlet og hjælper hinanden på tværs af husene for at forsøge at understøtte hinandens faglighed og kendskabet til de enkelte borgere.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad bliver mødt eller understøttet i deres umiddelbare behov, hvilket svækker deres oplevelse af sammenhæng og kontinuitet i helhedsplejen. Organiseringen med opdelte beboerkonferencer og triagering i hvert hus samt medarbejdere, der også arbejder tværgående i de tre huse, kan yderligere udfordre medarbejdernes kendskab, relationsdannelse og fælles faglige tilgang til plejeenhedens særlige målgruppe af borgere. Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder med at sikre kontinuitet i helhedsplejen, herunder færrest mulige forskellige medarbejdere tæt på de enkelte borgere.

Faglig systematik og tilgange
En borger fortæller i kort samtale under rundvisning, at vedkommende keder sig på plejehjemmet, vedkommende har selv ideer til en aktivitet, men føler sig ikke imødekommet af medarbejderne ift. dette. Ledelsen fortæller, at vedkommende er bekendt med borgerens ønske. En pårørende til en anden borger fortæller, at vedkommendes borger tidligere har været glad for at løbe, men at medarbejderne ikke har tid til at understøtte denne aktivitet. Dette understøttes af en medarbejder, der fortæller, at der aktuelt ikke er en plan for løb med borgeren. En anden medarbejder fortæller dog, at vedkommende indimellem løber med borgeren. Dette kan indikere, at der ikke er en systematik omkring indsatsen ved borgeren.

Ældretilsynet observerer i fællesarealerne i de tre huse, at der er mange forskellige stimuli på én gang. Fx observerer ældretilsynet i et af husene, at der er samtidig støj fra køkkenet, violinkoncert i fjernsynet, samt en borger der får behandling af en fodterapeut i sofaen. Samtidig observeres tre borgere med forskelligt behov for støtte, herunder en borger, der er gået afsted uden sko på, en borger, der rejser sig umotiveret fra sin kørestol, samt en borger, der netop er blevet fulgt ind i sin lejlighed for at falde til ro. Medarbejderne samarbejder, i situationen, for at imødekomme borgernes umiddelbare behov ved at aftale deres fælles tilgang. Dette kan indikere, at der er begrænsede muligheder for at arbejde målrettet og sammenhængende med forebyggende og vedligeholdende indsatser ift. borgerne. Derudover observerer ældretilsynet tre borgere siddende i en fællesstue, med fjernsynet tændt med høj lyd og reklamer. Medarbejderen, der er til stede i fællesstuen, kan, når adspurgt, ikke redegøre for formålet med, samt borgernes behov og ønsker, ift. denne aktivitet. Dette kan indikere, at medarbejderen ikke besidder de nødvendige kompetencer henset til borgernes behov, herunder de sproglige forudsætninger for at kunne udmønte den fornødne faglighed.
Fire medarbejdere fortæller i interviews, at de anvender borgerplaner til videregivelse af oplysninger til kollegaerne. Dertil fortæller to medarbejdere dog, at de har svært ved at finde tid til dokumentationen. Medarbejderne fortæller videre, at ledelsen henviser til, at dokumentationen fx kan foregå sideløbende med et måltid med borgerne. En medarbejder påpeger, at det kan være svært at være nærværende overfor borgerne samtidig med, at der skal dokumenteres, hvilket medfører, at dokumentationen udskydes, og borgerplaner ikke opdateres løbende. En medarbejder giver et eksempel på en borgerplan, hvor den beskrevne meningsfulde aktivitet ikke længere var relevant for borgeren, som ikke mere kunne indgå i aktiviteten, dog uden at dette nu fremgik af borgerplanen.

Tre medarbejdere fortæller, at de kan tilkalde en ergoterapeut eller fysioterapeut, fx ved faldulykker, for at vurdere borgernes behov for træningsindsatser. Dertil fortæller en medarbejder, at en ergoterapeut tidligere har deltaget på borgerkonferencer ad hoc, men ergoterapeuten er stoppet, og der er ikke tilknyttet en ny. Dette understøttes af ledelsen, der supplerende fortæller, at der er

prøvehandlinger andre steder i kommunen, hvor ergoterapeuterne skal være forløbsansvarlige ved indflytning og ved funktionsfald. Ledelsen fortæller, at der ikke er en plan for implementering af dette på plejeenheden.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgernes ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper. Ældretilsynet lægger vægt på, at plejeenheden fremstår med uens praksis og manglende struktur, ift. opdatering af borgerplaner, begrænset faglig koordinering på tværs af døgnet, medarbejdere, huse og faggrupper. Ældretilsynet vurderer herunder, at sprogbarrierer blandt medarbejderne kan udfordre arbejdet med personcentreret omsorg i praksis. Der lægges yderligere vægt på, at der mangler en systematisk og målrettet anvendelse af forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange, hvilket begrænser medarbejdernes muligheder for i praksis at understøtte borgernes selvhjulpenhed og livsglæde.

Ældretilsynet vurderer dog, at plejeenheden har god kvalitet ift. én markør i temaet: Den ældres selvbestemmelse. Ældretilsynet lægger vægt på:

Tre borgere fortæller i korte samtaler, at de er glade for at være på plejeenheden. En pårørende fortæller desuden, at medarbejderne møder borgeren på en omsorgsfuld måde. Ældretilsynet observerer, at en medarbejder kommer forbi en borger, sætter sig ned og lægger sin kind mod borgerens, imens medarbejderen taler med borgeren. Borgeren lyser op i et smil. Derudover observerer ældretilsynet flere medarbejdere, som benytter fysisk kontakt i mødet med borgerne og hilser omsorgsfuldt og venligt. Observationerne kan indikere, at borgerne oplever at blive mødt med en værdig og respektfuld tone. Ældretilsynet observerer dog også, at medarbejderne drøfter faglige, borgerrelaterede forhold i fællesrum foran borgerne, hvilket kan påvirke borgernes oplevelse af respektfuldhed og værdighed negativt. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd i plejeenheden.

Forbedringspotentiale ift. denne markør: Ældretilsynet anbefaler, at plejeenheden har øget fokus på arbejdet med at sikre, at borgerne oplever at blive mødt og imødekommet i deres behov, og at alle medarbejdere har kompetencer ift. tilgangene i den personcentrerede omsorg.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse har væsentlige udfordringer. Seks ud af syv markører er ikke opfyldt.
Ældretilsynet lægger vægt på:

Faglig tillid og borgernær ledelse
Ældretilsynet observerer under rundvisning et kort møde mellem ledelsen, en borger og vedkommendes pårørende. Den pårørende præsenterer sig og siger henvendt til lederen: ”Vi har ikke mødt hinanden før”. Den pårørende fortæller efterfølgende i interview, at vedkommende endnu ikke havde mødt ledelsen på trods af, at

borgeren har boet på plejeenheden i flere måneder og tilføjer, at en mere synlig ledelse ville give grobund for et bedre samarbejde. Fire medarbejdere fortæller, at der over de seneste måneder har manglet ledelsesmæssig tilstedeværelse. De fortæller, at de aktuelt oplever ledelsen som "presset" og ofte ikke tilgængelig i hverdagen. Dette understøttes af ledelsen, der fortæller, at det fx ikke har været muligt at igangsætte trigagering i aftenvagten, da ledelsen ikke har haft mulighed for at være til stede og understøtte implementeringen. Derudover fortæller ledelsen, at det i den seneste tid ikke har været muligt for vedkommende at deltage i mange af møderne på plejeenheden og at disse opgaver i stedet, i nogen grad, er blevet varetaget af sygeplejerskerne, ligesom kommunens demenskoordinator har deltaget ad hoc på beboerkonferencer.

Derudover fortæller tre medarbejdere i interviews, at de ikke har faglig tillid til alle deres kollegaer. En medarbejder fortæller fx, at der har været flere uhensigtsmæssige episoder og fejl, som er sket på baggrund af bl.a. manglende faglige refleksioner og sprogbarrierer. En anden medarbejder fortæller i interview, at der er mange usikkerheder i dagligdagen ift. nogle kollegaers faglighed, hvilket medfører en større opgavebyrde pga. vedkommendes ansvarsfølelse og frygten for fejl. Medarbejderen fortæller videre, at de i medarbejdergruppen har drøftet denne problematik med ledelsen, men de føler sig ikke imødekommet på respektfuld vis, hvilket understøttes af de to andre medarbejdere i interviews. Én af de tre medarbejdere uddyber, at der ikke er psykologisk tryghed ift. at gå til ledelsen med udfordringerne ift. en ansvarlig opgaveløsning. Medarbejderen fortæller videre, at flere kollegaer ikke deler faglige udfordringer på, fx borgerkonferencer, grundet manglende tillid til ledelsen. Ledelsen fortæller i interview, at den tidligere plejehjemsleder er fratrådt, uden at der blev konstitueret en ny leder, hvilket har medført et øget ledelsesmæssigt ansvar for den tilbageværende ledelse og derfor har ledelsen været nødsaget til at prioritere i opgaverne - herunder pårørendesamarbejdet der har været sat på pause. Ledelsen fortæller dog, at hvis pårørende har henvendt sig, er der taget hånd om disse henvendelser.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer og interviews ovenfor, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad udtrykker faglig tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen. Samtidig vurderes det, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper, og at plejeenhedens ledelse ikke i tilstrækkelig grad har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse samt en organisering der understøtter dette.

Fagligt råderum og kompetencer
Ældretilsynet observerer, at tre borgere sidder i et fællesrum, hvor fjernsynet er tændt med høj lyd. I en kort samtale med den tilstedeværende medarbejder, kan vedkommende, pga. sprogbarrierer, ikke redegøre for de faglige refleksioner bag denne igangværende aktivitet. Dette kan indikere, at medarbejderen er udfordret ift. at indgå i faglige refleksioner omkring tilgangene til de enkelte borgere grundet disse sprogbarrierer. Dette understøttes af tre medarbejdere i interviews, der fortæller, at de har svært ved at stå inde for den faglighed nogle kollegaer kan tilbyde grundet sprogbarrierer, hvilket skaber faglig utryghed. Medarbejderne fortæller videre, at de ofte er usikre på, om kollegerne har styr på opgaverne. En medarbejder fortæller eksempelvis, at vedkommende, grundet faglig utryghed, ofte går til et andet hus for at hjælpe, også selv om der, "på papiret", er de nødvendige kompetencer til stede. Medarbejderne fortæller enslydende, at de ikke mener, at oplæring svarende til 14 dage til én måned for nye medarbejdere er tilstrækkeligt til at indgå på lige fod i normeringen på plejeenheden. Den ene medarbejder fortæller dertil, at der for ganske nyligt er ansat en projektsygeplejerske, der skal have

følgeskab to gange ugentligt med de sygeplejersker, der har anden nationalitet end dansk. Medarbejderen fortæller, at dette bliver en meget stor hjælp i det daglige arbejde med at sikre fagligheden på de pågældende dage.

Ældretilsynet observerer to gange medarbejdere, der drøfter personspecifikke indsatser og medicin foran andre borgere i fællesrummene. Dette kan indikere, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad har mulighed for at trække sig og mødes til sparring i løbet af vagten, samt at de ikke er opmærksomme på dette. Fire medarbejdere fortæller i interviews, at der hver morgen bliver afholdt triageringsmøder i de enkelte huse, primært med somatisk afsæt. Samtidig fordeles borgerne ud fra kendskab til den enkelte borger og opgavetyngde. To medarbejdere fortæller også, at de har et ønske om et ekstra triageringsmøde sidst på formiddagen, for at kunne imødekomme og tilpasse hjælpen efter borgernes behov. De fortæller videre, at der afholdes beboerkonference hver 6. uge i de enkelte huse. En af medarbejderne fortæller, at der, i tilfælde af særlige udfordringer hos en borger, afholdes mini-beboerkonference ad hoc med deltagelse af relevante medarbejdere. Derudover fortæller tre medarbejdere, at der ikke afholdes faste møder i aftenvagten. Desuden fortæller medarbejderne, at de har fokus på at nå at varetage basisplejen, samtidig med at de i praksis må understøtte eller helt overtage opgaver for kollegaer, som ikke selv kan løse disse. Medarbejderne oplever i den forbindelse, at de oplever det som udfordrende at nå omkring den samlede opgaveløsning - herunder at understøtte borgernes umiddelbart opståede behov. De fortæller videre har været på kursus i ”Personcentreret omsorg” i efteråret 2025. To af medarbejderne fortæller videre, at de ikke oplever, at der har været en tydelig plan for implementering af den nye viden i praksis, herunder hvordan tilgangen konkret skal anvendes i dagligdagen. To andre medarbejdere fortæller i interview, at de ved opstart på plejeenheden har deltaget i et online demenskursus, ”ABC-demens”, men at de oplever et behov for gentagelse og opfølgning, da en enkelt gennemgang i starten af ansættelsen ikke har været tilstrækkeligt. Ledelsen fortæller dertil i interview, at vedkommende hjælper og støtter medarbejderne i den personcentrerede tilgang. Ledelsen fortæller videre, at udviklingssygeplejerskerne på sigt skal varetage denne rolle.

En pårørende fortæller, at borgeren ved indflytning var meget aktiv, men nu fremstår inaktiv og sengesøgende. Ifølge den pårørende foregår der ikke meget andet end praktisk hjælp og pleje i borgerens hverdag. Der har ikke været talt med den pårørende om borgerens livshistorie for at kunne understøtte meningsfuld aktivitet. En anden pårørende fortæller desuden, at borgeren i den første tid efter indflytningen, deltog i mindre hverdagsopgaver, såsom aftørring af borde og lettere støvsugning, hvilket borgeren oplevede glæde ved. Disse aktiviteter indgår, ifølge den pårørende, ikke længere i borgerens hverdag, og der har ikke været dialog med den pårørende omkring dette. Samtidig fortæller den pårørende, at borgeren tidligere har været glad for at løbe, men at denne aktivitet ikke understøttes af medarbejderne i hverdagen, grundet manglende tid. Dette understøttes af én medarbejder, mens en anden medarbejder fortæller, at vedkommende indimellem løber med borgeren. Dette kan indikere, at der ikke i tilstrækkelig grad er etableret et tværfagligt forum, hvor borgernes ressourcer, ønsker og behov drøftes systematisk, med relevante fagpersoner. Fire medarbejdere fortæller, at der aktuelt ikke er tilknyttet en ergoterapeut til enheden. Medarbejderne redegør desuden forskelligt for, hvordan tidligere ergoterapeutiske og fysioterapeutiske kompetencer indgår i samarbejdet. En medarbejder fortæller, at fysioterapeuten kommer én gang ugentligt og varetager træning med enkelte borgere. Ledelsen fortæller i interview, at denne arbejder på at få implementeret triageringsmøder i aftenvagten, men at det ikke aktuelt gennemføres. Samtidig fortæller ledelsen, at medarbejdernes

mundtlige overlevering imellem vagtlagene er blevet sparet væk og nu primært foregår i omsorgssystemet.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen, men ikke tilstrækkeligt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen til borgernes aktuelle behov. Der lægges yderligere vægt på, at ledelsen ikke i tilstrækkelig grad sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer for at kunne varetage helhedsplejen. Ældretilsynet lægger yderligere vægt på, at medarbejderne, på tværs af fagligheder, ikke har tilstrækkelig mulighed for løbende dialog og læring i tværfaglige fællesskaber for at sikre en helhedsorienteret indsats.

Ældretilsynet observerer under de to tilsynsbesøg flere situationer, hvor der er sprogbarrierer hos nogle af medarbejderne, som hindrer faglige drøftelser og forebyggelse af situationer, hvor borgernes behov ikke bliver mødt eller identificeret. Under interviews og korte samtaler kan ældretilsynet konstatere, at flere af medarbejderne ikke kan indgå i samtalen om borgernes selvbestemmelse, faglige tilgange og metoder pga. sprogbarrierer.

Ældretilsynet vurderer dog, at plejeenheden har god kvalitet ift. én markør i temaet: "Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse". Ældretilsynet lægger vægt på:

En borger fortæller i en kort samtale, at ”vi har en seng og vi får mad, så vi har det jo godt”. To andre borgere fortæller, at de er glade for at være på plejeenheden. Desuden fortæller tre pårørende i interviews, at de oplever, at medarbejderne imødekommer borgernes behov. Under ældretilsynets observationer, ses borgere, der smiler og henvender sig til medarbejderne. Dette kan indikere, at de er trygge ved medarbejderne. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens medarbejdere.

Forbedringspotentiale ift. denne markør: Ældretilsynet anbefaler, at plejeenheden arbejder aktivt med at sikre borgernes tillid og kendskab til ledelsen.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet: Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund har væsentlige udfordringer. Ingen markører er opfyldt. Ældretilsynet lægger vægt på:

Pårørendeinddragelse
En pårørende fortæller i interview, at medarbejderne generelt er imødekommende, og at de gerne vil fortælle om, hvordan det går med borgeren, når den pårørende henvender sig. Vedkommende savner dog en mere aktiv inddragelse. Den pårørende beskriver en konkret episode vedr. borgerens valgdeltagelse, hvor den pårørende ønskede at være blevet inddraget for at kunne støtte borgeren bedst muligt. Der opstod forvirring, fordi borgeren ikke selv kunne redegøre for den givne

situation og medarbejderne havde ikke involveret den pårørende. En anden pårørende fortæller om to episoder, hvor vedkommende ikke blev kontaktet af medarbejderne, før den pårørende selv besøgte borgeren og opdagede, at borgeren hhv. havde fået en mindre operation i ansigtet og havde brækket foden i forbindelsen med et fald. En tredje pårørende, som ofte kommer på besøg flere gange ugentligt, oplever generelt at blive inddraget, hvor det er relevant, men fortæller samtidig om en bekymring for borgerens tiltagende inaktivitet og manglede aktiviteter i hverdagen. De tre pårørende kan, når adspurgt, ikke redegøre for en systematik omkring afklaring af deres inddragelse i samarbejdet omkring borgerne. Dertil fortæller en pårørende videre, at der tidligere blev afholdt regelmæssige møder, men at disse ikke længere forekommer systematisk, og vedkommende kan ikke huske, hvornår der senest har været afholdt møde og kender ikke til fremtidige møder. En anden pårørende fortæller, at der har været afholdt indflytningsmøde efter en måned, men at der ikke er planlagt opfølgningsmøder. Dette understøttes af tre medarbejdere, der fortæller, at der deltager en sygeplejerske og kontaktperson i indflytningsmøderne og her bliver de praktiske forhold omkring indflytningen aftalt. Medarbejderne kan ikke videre redegøre for en systematik i inddragelsen af de pårørende. De fortæller, at inddragelsen af pårørende er forskellig og afhænger af de enkelte medarbejderes individuelle vurderinger og kompetencer. Tre andre medarbejdere har, i interviews, desuden vanskeligt ved at redegøre for samarbejdet med de pårørende grundet sprogbarrierer. To medarbejdere giver udtryk for et ønske om en fælles struktur for opfølgning og inddragelse, da det har stor betydning for borgernes trivsel. En medarbejder har et forslag til, hvordan en systematik kunne se ud ift. fast inddragelse af de pårørende og tilhørende opdatering af journalen og borgerplanen

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at pårørende ikke i tilstrækkelig grad oplever at blive inddraget hvor det er relevant. Ældretilsynet vurderer videre, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk og struktureret med inddragelsen af pårørende, samt at medarbejderne samlet set ikke har de nødvendige kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende. Der lægges i vurderingen vægt på, at inddragelsen fremstår personafhængigt og præget af manglende struktur og fælles rammer for inddragelsen.

Systematisk inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfund
En borger fortæller i interview, at vedkommende elsker naturen, og ønsker at komme mere ud på tur, men ikke selv kan komme afsted. Borgeren har været på cykeltur, men det er længe siden og vedkommende savner dette. En anden borger fortæller, at vedkommende keder sig, og nævner petanque som en aktivitet, vedkommende holder af, og som borgeren på eget initiativ kommer til en gang om ugen udenfor plejeenheden. Borgeren har ideer til aktiviteter, som kunne afholdes på plejeenheden, men oplever ikke, at dette bliver imødekommet. En pårørende fortæller i interview, at der ikke sker meget andet end dans og musik. Den pårørende har ikke været i dialog med enheden om, hvilke aktiviteter borgeren holder af. Ældretilsynet observerer, at nogle af medarbejderne afholder et møde omkring aktiviteter på plejeenheden. En medarbejder fortæller hertil, at dette er det første møde omkring aktiviteter. I en kort samtale med en medarbejder, fortæller medarbejderen, når adspurgt, at der ikke er struktur omkring at afdække, hvilke aktiviteter de enkelte borgere ønsker. Dette kan indikere, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad har fokus på de enkelte borgeres specifikke ønsker og behov for aktiviteter.

To medarbejdere fortæller i interviews, at der kommer en frivillig person og cykler

med to borgere, en anden borger spiller petanque ude i byen, og der arrangeres busture en gang om måneden, hvor en frivillig person kører bussen. Dette understøttes af en anden medarbejder, der fortæller, at der afholdes dans og musik tre gange om ugen og medarbejderen tilføjer, at dette er en fællesaktivitet, og at det ikke er et tilbud, der er tilpasset den enkelte borger. Medarbejderne fortæller desuden, at skolen hvert år går luciaoptog, at skolen også har været forbi med kage en dag, samt at præsten afholder gudstjeneste en gang om måneden. To medarbejdere mener dertil, at der er behov for flere ”her og nu-aktiviteter" for at kunne imødekomme borgernes behov, men som det er nu, har de ikke tid eller "hænder" til det. Medarbejderne kan ikke redegøre for en mødestruktur ift. samarbejdet med de frivillige.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af de beskrevne observationer, interviews og samtaler ovenfor, at borgerne i mindre grad oplever, at lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages, hvor det er relevant. Ældretilsynet lægger yderligere vægt på, at der ikke er en systematik omkring inddragelsen af lokale fællesskaber og civilsamfund, hvilket begrænser plejeenhedens muligheder for at arbejde med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange ift. at understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

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	Ældretilsynet observerer en borger, der skal nødes til mad og medicin. Borgeren siger flere gange nej til medicin: "Jeg skal ikke prøve det her". Medarbejderen varierer ikke sin tilgang og anvender mange ord i relationen med borgeren. Det lykkes til sidst at give borgeren medicinen efter flere forsøg, hvor pillerne gives på en ske, imens borgeren er uopmærksom i et øjeblik.
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	Ældretilsynet observerer en borger, der sidder alene ved morgenbordet og siger: "Det hele falder fra hinanden". Ældretilsynet observerer, at stolen ved siden af borgeren er trukket ud. En medarbejder fortæller efterfølgende i en kort samtale, at der har været planlagt støtte til denne borger til morgenmåltidet, men at der ikke er hænder nok til at skabe ro og en hyggelig stemning omkring morgenmaden, da der er mange plejeopgaver.
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	To pårørende fortæller i interviews, at medarbejderne virker fortravlede pga. mange arbejdsopgaver. To pårørende fortæller videre, at de oplever, at der, igennem de seneste 6-12 måneder, har været mange forskellige medarbejdere på enheden. Fire medarbejdere fortæller samstemmende, at der har været en reduktion i antal medarbejdere i alle vagtlag over de seneste måneder, og at de har oplevet dette som meget udfordrende for kvaliteten. Medarbejderne fortæller videre, at der afholdes faglige møder i hvert af husene, men flere af medarbejderne arbejder også på tværs af husene og får derfor ikke altid mulighed for at deltage i de faglige drøftelser om borgere.

Nr.	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.	Ikke opfyldt	En pårørende fortæller, at borgeren tidligere har været glad for at løbe, men at medarbejderne ikke har tid til at understøtte denne aktivitet. Dette understøttes af en medarbejder der fortæller, at der aktuelt ikke er en plan for løb med borgeren. En anden medarbejder fortæller dog, at vedkommende indimellem løber med borgeren. Dette kan indikere, at der ikke er en systematik omkring indsatsen ved borgeren. To andre medarbejdere fortæller i interview, at de ved opstart på plejeenheden har deltaget i online "ABC-demens"-kursus, men de oplever et behov for gentagelse og opfølgning, da et enkelt kursus ikke har været tilstrækkeligt for dem. Derudover fortæller tre medarbejdere i interviews, at de har været på kursus i "personcentreret omsorg" i efteråret 2025. To medarbejdere fortæller videre, at der ikke har været en tydelig plan for implementering af den nye viden i praksis, herunder hvordan tilgangen konkret skal anvendes i den daglige pleje.

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	En medarbejder fortæller efter en observation, at borgeren tidligere har modtaget hjælp fra en medarbejder, der ikke anvender den planlagte tilgang til borgeren, grundet sprogbarrierer, hvilket medfører, at borgeren reagerer fysisk ved at slå. Ledelsen fortæller, at de arbejder med personcentreret omsorg på stedet. Ledelsen fortæller videre i interview, at de anvender redskabet "blomsten" på borgerkonferencerne. Medarbejderne kan dog ikke redegøre for anvendelsen af dette redskab, men fortæller om brugen af et "trivselsskema", som er udarbejdet af kommunens demenskonsulent.
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Ikke opfyldt	Medarbejderne fortæller, at der afholdes beboerkonference hver 6. uge samt daglig triagering om morgenen i dagvagt i de enkelte huse, primært med fokus på somatiske problemstillinger. En medarbejder fortæller, at der i hverdagen ikke prioriteres tid til systematisk at udfylde og opdatere trivselsskemaer, da fokus primært er på at sikre, at den basale pleje bliver varetaget.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Nr.	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Ikke opfyldt	Tre medarbejdere fortæller i interviews, at de ikke har fuld faglig tillid til deres kollegaer, hvilket de knytter til både sprogbarrierer og usikkerhed omkring kollegaernes faglige kompetencer. To medarbejdere fortæller dertil, at de oplever manglende psykologisk tryghed ift. at gå til ledelsen med inputs og udfordringer.
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Ikke opfyldt	Fire medarbejdere fortæller i interviews, at de dagligt fordeler borgerne ud fra kendskab til den enkelte borger og opgavetyngden. Der afholdes et dagligt triageringsmøde om morgenen primært med afsæt i somatiske problemer hos borgerne; men to medarbejdere fortæller, at de har et ønske om et ekstra triageringsmøde inden middagstid, for at kunne imødekomme borgernes opståede problemer og behov på dagen. Derudover fortæller tre medarbejdere, at trivselsskemaet inddrages ad hoc. Samtidig fortæller en medarbejder dog, at der sjældent er afsat tid til at få udfyldt trivselsskemaer, fx efter en voldsom hændelse.

Nr.	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.		En pårørende fortæller, at der over den seneste tid har været stor udskiftning i ledelsen, og det har været svært at følge med i. En anden pårørende har først mødt ledelsen seks måneder efter indflytning. En medarbejder fortæller, at ledelsen tidligere har været tættere på medarbejdere og borgere, men det har ikke været sådan de seneste måneder.
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Ikke opfyldt	Ældretilsynet observerer under interviews og korte samtaler, at flere af medarbejderne ikke kan indgå i samtalen om borgernes selvbestemmelse, faglige tilgange og metoder pga. sprogbarrierer. To medarbejdere fortæller i interviews, at de har svært ved at stå inde for den hjælp nogle kollegaer kan tilbyde, grundet sprogbarrierer.
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Ikke opfyldt	Fire medarbejdere fortæller, at der over de seneste måneder har manglet ledelsesmæssig tilstedeværelse. De fortæller videre, at de aktuelt oplever ledelsen som "presset" og ofte ikke tilgængelig i hverdagen.

Nr.	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Ikke opfyldt	Fire medarbejdere fortæller, at der aktuelt ikke er tilknyttet en ergoterapeut til enheden. Medarbejderne fortæller desuden, at der afholdes beboerkonference hver 6. uge samt daglig triagering om morgenen i dagvagt i de enkelte huse. Triageringen har dog primært fokus på somatiske problemstillinger. En medarbejder fortæller, at der i hverdagen ikke prioriteres tid til systematisk at udfylde og opdatere trivselsskemaer, da fokus primært, er på at sikre, at de basale plejeopgaver bliver løst.

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	En borger fortæller, at vedkommende keder sig, og nævner petanque som en aktivitet, vedkommende holder af, og som borgeren på eget initiativ kommer til en gang om ugen udenfor plejeenheden. Borgeren har ideer til aktiviteter, som kunne afholdes på plejeenheden, med deltagelse af lokale fællesskaber, men oplever ikke, at dette bliver imødekommet.
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Ikke opfyldt	En pårørende beskriver en konkret episode vedr. borgerens valgdeltagelse, hvor den pårørende ønskede at være blevet inddraget for at kunne støtte borgeren bedst muligt. Der opstod forvirring, fordi borgeren ikke selv kunne redegøre for den givne situation og medarbejderne havde ikke involveret den pårørende. En anden pårørende fortæller om to episoder, hvor vedkommende ikke blev kontaktet af medarbejderne før den pårørende selv besøgte borgeren og opdagede, at borgeren hhv. havde fået en mindre operation i ansigtet og havde brækket foden i forbindelsen med et fald.

Nr.	Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Ikke opfyldt	Tre medarbejdere fortæller, at inddragelsen af pårørende er forskellig og afhænger af de enkelte medarbejderes individuelle vurderinger og kompetencer. Tre andre medarbejdere har, i interviews, desuden vanskeligt ved at redegøre for samarbejdet med de pårørende grundet sprogbarrierer.
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Ikke opfyldt	Tre pårørende kan ikke redegøre for en systematik omkring afklaring af deres inddragelse i samarbejdet omkring borgerne. Dertil fortæller en pårørende videre, at der tidligere blev afholdt regelmæssige møder, men at disse ikke længere forekommer systematisk, og vedkommende kan ikke huske, hvornår der senest har været afholdt møde og kender ikke til fremtidige møder. En anden pårørende fortæller, at der har været afholdt indflytningsmøde efter en måned, men at der ikke er planlagt opfølgningsmøder. Tre medarbejdere fortæller om et indflytningsmøde for nye borgere og deres pårørende på enheden, men kan ikke redegøre yderligere for en systematik omkring inddragelsen af pårørende samt lokale fællesskaber eller civilsamfund. En medarbejder fortæller, at der ikke er struktur omkring at afdække, hvilke aktiviteter de enkelte borgere ønsker.

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	En borger fortæller i interview, at vedkommende elsker naturen, og ønsker at komme mere ud på tur, men ikke selv kan komme afsted. Borgeren har været på cykeltur, men det er længe siden og vedkommende savner dette. En anden borger fortæller, at vedkommende keder sig, og nævner petanque som en aktivitet, vedkommende holder af, og som borgeren på eget initiativ kommer til en gang om ugen udenfor plejeenheden. En pårørende fortæller i interview, at der ikke sker meget andet end dans og musik. Den pårørende har ikke været i dialog med enheden om, hvilke aktiviteter borgeren holder af.
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	Medarbejderne fortæller, at skolen hvert år går luciaoptog, at skolen også har været forbi med kage en dag, samt at præsten afholder gudstjeneste en gang om måneden. To medarbejdere mener dertil, at der er behov for flere "her og nu-aktiviteter" for at kunne imødekomme borgernes behov, men som det er nu, har de ikke tid eller hænder til det. Medarbejderne kan ikke redegøre for en mødestruktur ift. samarbejdet med de frivillige.