ÆLDRETILSYN
NORD

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Borgerteam 12 - Ahl/Øer Øst

07-10-2026

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Borgerteam 12 - Ahl/Øer Øst Søhusvej 8 8400
CVR-nummer: 29189978
P-nummer: 1003352707
SOR-ID: 1303571000016006
Dato for tilsynsbesøg: 06-10-2026
Tilsynet blev foretaget af: Camilla Mandrup Fjeldmark Rikke Froberg Jeppesen
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn – ældretilsynet følger op på konkret bekymring, som ældretilsynet er blevet bekendt med igennem medieomtale. Tilsynet er uanmeldt.
Deltagere ved tilsynet: • To social- og sundhedshjælpere • En fysioterapeut • Irene Christiansen, teamleder borgerteam 9 og 10 • Laila Frederiksen, Klyngeleder
Deltagere ved den mundtlige orientering: • En sundhedsfaglig kvalitetskonsulent. • En kvalitetssygeplejerske • Irene Christiansen, teamleder borgerteam 9 og 10 • Laila Frederiksen, Klyngeleder
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Gruppeinterview af: • En social- og sundhedshjælper og en fysioterapeut • Laila Frederiksen, klyngeleder og Irene Christiansen, teamleder borgerteam 9 og 10 Enkeltinterviews af: • Tre borgere

• To pårørende • En social- og sundhedshjælper Observation af: • Helhedspleje hos fire borgere udført af en social og sundhedshjælper. • Et tværfagligt morgenmøde • Et tværfagligt teammøde Andet: • En kort samtale med to borgere
Sagsnr.: SAG-26/1521

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Kommunal hjemmeplejegruppe i Syddjurs Kommune, Sundhed og Omsorg.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: • Borgerteam 12, Ahl/Øer øst
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: • 82 borgere
Den daglige ledelse varetages af: • Irene Christiansen, teamleder borgerteam 9 og 10 • Laila Frederiksen, Klyngeleder
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: • 15 social- og sundhedshjælpere • To social- og sundhedsassistenter • Fire ufaglærte • En sygeplejerske
Øvrige relevante oplysninger: Ældretilsynet oplyses på tilsynsdagen, at der er en ansættelsesproces i gang, i forhold til at få ansat en teamleder til borgerteam 12.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Borgerteam 12 - Ahl/Øer Øst har: God kvalitet

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

Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet.
Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen.
Ældretilsynet lægger vægt på:

• Ældretilsynet vurderer under temaet "den ældres selvbestemmelse", at leverandøren arbejder med udgangspunkt i borgernes ønsker, behov og ressourcer. Borgere og pårørende beskriver en respektfuld og værdig omgangstone. Ældretilsynet vurderer ligeledes, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange, der understøtter borgernes mulighed for at bevare funktionsevne, selvhjulpenhed og livsglæde.

• Ældretilsynet vurderer under temaet "tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse", at ledelsen understøtter et tillidsfuldt samarbejde og et fagligt læringsmiljø, hvor medarbejderne modtager faglig sparring og løbende udvikler de kompetencer, der er nødvendige for at varetage helhedsplejen.

• Ældretilsynet vurderer under temaet "et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund", at leverandøren inddrager pårørende relevant og understøtter en løbende dialog om borgernes behov og hjælp. Samtidig samarbejder leverandøren med lokale fællesskaber og civilsamfund for at understøtte borgernes mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter og modvirke ensomhed.

Ældretilsynet vurderer desuden, at plejeenheden/leverandøren med fordel kan have fokus på følgende:

• At styrke den borgeroplevede kvalitet af kontinuitet og sammenhæng i hjælpen, herunder at sikre, at medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til borgernes ønsker, behov og aftaler, eksempelvis gennem en systematisk anvendelse af dokumentationssystemet.

Følgende temaer er belyst:
Tema 1 - Den ældres selvbestemmelse.
Tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.
Tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen.

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 leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "den ældres selvbestemmelse".
Næsten alle markører i temaet er opfyldt.
Ældretilsynet lægger vægt på:

• Fem borgere fortæller i interviews, at medarbejderne er venlige og imødekommende. To borgere fortæller desuden, at medarbejderne taler ordentligt til dem. En af borgerne fortæller endvidere, at vedkommende ofte taler med medarbejderne, når de kommer i hjemmet, og at vedkommende værdsætter disse samtaler. To pårørende understøtter dette i interview. Ældretilsynet observerer under en helhedspleje, at medarbejderen skaber kontakt til borgeren, inden opgaven påbegyndes. Medarbejderen tilpasser toneleje og tempo til borgeren og inddrager løbende borgeren under udførelsen af hjælpen. Medarbejderen afslutter besøget med at takke borgeren. Dette kan indikere, at medarbejderen møder borgeren med en respektfuld og værdig tone og adfærd samt understøtter en tryg relation. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd i plejeenheden.

• Tre borgere fortæller i interview, at de udfører så mange opgaver som muligt selv. En borger fortæller, at vedkommende fortsat klarer sig selv i stor udstrækning og kun modtager let hjælp i hjemmet. En anden borger fortæller, at vedkommende blandt andet fortsat går ture for at vedligeholde sin fysiske funktionsevne. En pårørende fortæller i interview om et træningsforløb, som borgeren fik tilbudt efter et fald. Den pårørende fortæller, at en terapeut udarbejdede et træningsprogram, som borgeren efterfølgende udfører i eget hjem. Ældretilsynet observerer en helhedspleje, hvor medarbejderen guider borgeren til at udføre de opgaver, som borgeren har kræfter til. Medarbejderen opmuntrer borgeren til at udføre så meget som muligt selv i forbindelse med en forflytning og understøtter herefter borgeren med den resterende hjælp. Dette kan indikere, at medarbejderen anvender en vedligeholdende tilgang. To medarbejdere fortæller i interview, at leverandøren arbejder ud fra Syddjurs Kommunes forløbsmodel, hvor visitationen tildeler borgerne et forløb, der matcher deres behov for hjælp og støtte. Medarbejderne fortæller, at de hurtigt kan reagere ved ændringer i borgernes funktionsevne, fordi de samarbejder tæt med terapeuterne i teamet og deltager i ugentlige tværfaglige møder med blandt andet visitationen. En medarbejder fortæller desuden, at medarbejderne opstiller træningsmål sammen med borgeren med afsæt i borgerens ønsker. Medarbejderen beskriver eksempelvis et rehabiliteringsforløb, hvor en borger ønskede at kunne gå med rollator igen. Medarbejderen og borgeren aftalte derfor et delmål om først at kunne rejse sig ved rollatoren. Ledelsen understøtter dette i interview. Ældretilsynet vurderer på denne baggrund, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen med henblik på at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren på et punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet "den ældres selvbestemmelse"
Ældretilsynet lægger vægt på:

• Fem borgere fortæller i interviews, at de møder mange forskellige medarbejdere. En borger fortæller blandt andet, at vedkommende skal gentage oplysninger, fordi der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet. En anden borger fortæller desuden, at der løbende kommer nye medarbejdere, og at vedkommende derfor ofte må forklare sit behov for hjælp. To pårørende understøtter dette i interviews. En pårørende fortæller videre, at vedkommende hjælper medarbejderne med vide om, hvilke opgaver de skal udføre hos borgeren. To medarbejdere fortæller hertil i interview, at der gennem en længere periode har været mange vikarer på arbejde, men at de forsøger at fastholde kontinuiteten hos borgerne. Medarbejderne

fortæller blandt andet, at de oplærer vikarerne i dokumentationssystemet for at understøtte, at vikarerne er velforberedte i mødet med borgerne. Ældretilsynet vurderer på denne baggrund, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad oplever kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, de modtager.

Ældretilsynet vurderer på baggrund af ovenstående, at leverandøren med fordel kan have fokus på, at styrke den borgeroplevede kvalitet af kontinuitet og sammenhæng i hjælpen, herunder at sikre, at medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til borgernes ønsker, behov og aftaler, eksempelvis gennem en systematisk anvendelse af dokumentationssystemet.

Forbedringspotentialet er drøftet med ledelsen.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".
Alle markører i temaet er opfyldt.
Ældretilsynet lægger vægt på:

• Ældretilsynet observerer under et tværfagligt teammøde, at medarbejderne deler faglige observationer og perspektiver med hinanden. Medarbejderne byder aktivt ind i drøftelserne og søger faglig sparring ved behov. Ældretilsynet observerer eksempelvis, at en medarbejder foreslår at inddrage en diætist i et borgerforløb med henblik på at understøtte borgerens ernæringsindsats. Ledelsen er til stede på mødet og indgår i dialog med medarbejderne om faglige problemstillinger. Dette kan indikere, at medarbejderne oplever tryghed i den faglige dialog og tillid i samarbejdet med hinanden og ledelsen. To medarbejdere understøtter dette i interview, hvor de fortæller, at de har et godt samarbejde med hinanden, og at de hjælper og sparrer med hinanden i hverdagen. Medarbejderne fortæller desuden, at de oplever ledelsen som tilgængelig, og at de kan drøfte faglige problemstillinger med ledelsen ved behov. Medarbejderne oplever, at ledelsen lytter til deres input og understøtter deres opgaveløsning. Ledelsen understøtter dette i en kort samtale. Ældretilsynet vurderer derfor at medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.

• Ældretilsynet observerer under et tværfagligt morgenmøde, at medarbejderne drøfter borgerforløb på tværs af faggrupper og inddrager forskellige faglige perspektiver i vurderingen af borgernes behov. Dette kan indikere, at medarbejderne samlet set anvender relevante faglige kompetencer i helhedsplejen. To medarbejdere fortæller hertil i interview, at ledelsen har fokus på at udvikle og vedligeholde medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne fortæller blandt andet om undervisning på teammøder, herunder demensundervisning, samt deltagelse i KL's undervisningsforløb om helhedspleje. Medarbejderne fortæller desuden, at de arbejder med fagprofiler og anvender disse til at afklare, hvilke opgaver social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter varetager. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller, at leverandøren allerede har planlagt undervisningsforløb i 2027 og vil implementere læring fra KL's undervisningsforløb i teamet. Ældretilsynet vurderer derfor, 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 leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".
Alle markører i temaet er opfyldt.
Ældretilsynet lægger vægt på:

• To pårørende fortæller i interviews, at medarbejderne inddrager dem i borgernes behov og den hjælp, som leverandøren yder. Begge pårørende fortæller, at de deltog i en samtale med leverandøren ved opstart af hjælpen, hvor medarbejderne afstemte forventningerne til samarbejdet. De samme pårørende fortæller desuden, at de løbende kan få en samtale med medarbejderne, hvis de har behov for det. En pårørende fortæller endvidere, at medarbejderne løbende orienterer vedkommende om borgerens tilstand, og at vedkommende i den forbindelse kan stille spørgsmål til medarbejderne. Ældretilsynet observerer under et hjemme besøg, at medarbejderen inddrager en pårørende i dialogen om borgerens behov og lytter til den pårørendes perspektiver. Ældretilsynet observerer eksempelvis, at medarbejderen drøfter et ønske om yderligere bad med borgeren og den pårørende. Medarbejderen lytter til deres perspektiver og forklarer, at leverandøren vil tilpasse hjælpen, hvis behovet ændrer sig. Dette kan indikere et samarbejde, hvor medarbejderen inddrager pårørende, når det er relevant. To medarbejdere fortæller i interviews, at de samarbejder med pårørende og blandt andet forventningsafstemmer samarbejdet med dem ved opstart af hjælpen. En medarbejder fortæller desuden, at pårørende kan kontakte medarbejderne, hvis de ønsker yderligere inddragelse eller har behov for dialog. Ældretilsynet vurderer på denne baggrund, at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.

• To borgere fortæller i interviews, at de ikke deltager i aktiviteter, men holder af at gå eller cykle ture i lokalområdet. En borger fortæller desuden, at vedkommende gerne ser et fast tv-program, og at medarbejderne tilpasser tidspunktet for deres besøg, så vedkommende kan følge programmet. Ældretilsynet observerer under et tværfagligt møde, at medarbejderne har fokus på ensomhed hos en borger. Medarbejderne drøfter i fællesskab, hvilke aktiviteter der kan være relevante for borgeren med afsæt i borgerens præferencer og deres kendskab til borgeren. Dette kan indikere, at medarbejderne arbejder med at understøtte borgerens mulighed for deltagelse i meningsfulde fællesskaber. To medarbejdere fortæller i interview, at de understøtter borgerne i at deltage i lokale fællesskaber og aktiviteter. Medarbejderne fortæller blandt andet, at de anvender frivillighedskoordinatoren til at finde relevante tilbud til borgerne. En medarbejder fortæller desuden, at frivillighedskoordinatoren opstarter forløb hos borgere over 75 år. To medarbejdere fortæller endvidere, at de samarbejder med de lokale folkehuse Kernehuset og Solbakken om aktivitetstilbud til borgerne. Ledelsen understøtter dette i interview. Ældretilsynet vurderer på denne baggrund, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund med henblik på at understøtte borgernes mulighed for at deltage 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.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	Flere borgere fortæller at der kommer mange forskellige medarbejdere. To pårørende understøtter dette. To medarbejdere fortæller at der har været en periode med mange vikarer.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
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.	Opfyldt	
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 *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.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Opfyldt	

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

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.	Opfyldt	
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.	Opfyldt	
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.	Opfyldt	
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	