

Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Diakonissestiftelsens Hjemmepleje Peter Bangs Vej 1A 2000 Frederiksberg
CVR-nummer: 62572019
P-nummer: 1032432707
SOR-ID: 1315421000016000
Dato for tilsynsbesøg: 04-08-2026
Tilsynet blev foretaget af: Karoline Lykkeberg Ditte Leedsager
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet var anmeldt.
Deltagere ved tilsynet: Forstander Hanne Munkholm Møller Teamleder Emma Ghaziani Teamleder Christina Dyre 1 planlægger 1 social- og sundhedsassistent 3 social- og sundhedshjælpere
Deltagere ved den mundtlige orientering: Forstander Hanne Munkholm Møller Teamleder Emma Ghaziani Teamleder Christina Dyre 1 planlægger 1 social- og sundhedsassistent 1 social- og sundhedshjælper
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Dialog med forstander og 2 teamledere. Gruppeinterview med 3 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent og 1 planlægger. Individuelt interview med 3 borgere.

Individuelt interview med 4 pårørende.

Sagsnr.:
SAG-26/2194

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje er en del af Diakonissestiftelsen.

Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje er inddelt i team A, team B og aften-natteamet. Hvert team er inddelt i 3 miniteams.

Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:

720

Den daglige ledelse varetages af:

Forstander Hanne Munkholm Møller
Souschef og temaleder Lena Jensen
Teamleder Emma Ghaziani
Teamleder Christina Dyre

Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har samlet set 105 medarbejdere fordelt på følgende faggrupper:
59 Social- og sundhedshjælpere, 13 social- og sundhedsassistenter, 21 ikke faglærte medarbejdere, 3 sygeplejersker, 1 ergoterapeut, 1 pædagog og 7 rengøringsassistenter/servicemedarbejdere.

Øvrige relevante oplysninger:

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har indgået kontrakt med følgende underleverandører:

1. Nimbus Fysioterapi varetager al genoptræning og rehabilitering, herunder også holdtræning og hjemmetræning. Der er tilknyttet en fast fysioterapeut til vores afdeling, således at kontinuitet og sammenhæng i forløb understøttes bedst muligt. Fysioterapeuten deltager i ugentlige møder sammen med både udekørende medarbejdere, sygeplejersker, visitation og ledere.
2. Egebjerg Købmandsgård og Intervare varetager borgernes mulighed for at bestille varer hjem til eget forbrug. Der er mulighed for at vælge frit mellem disse to

leverandører.

3. Textilia og Elis, som varetager vask af borgernes tøj og linned. Der er mulighed for at vælge frit mellem disse to leverandører.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har: God kvalitet

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

Diakonissestiftelsens Hjemmepleje fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse,

Hele tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse,

Hele tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet oplever en systematisk og metodisk tilgang til helhedsplejen og alle kvalitetsmarkører inden for hvert af de tre temaer er opfyldt.

Der ses en sammenhæng mellem ledelsens tilgang til helhedsplejen og medarbejdernes praksis. Denne tilgang opleves også af borgere og pårørende.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med respekt og værdighed. Borgerne oplever kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen, idet det som oftest er de samme medarbejdere, der varetager hjælpen, og disse har kendskab til borgernes behov og den planlagte indsats.

I weekender og ferieperioder oplever borgerne flere forskellige medarbejdere i hjemmet, hvilket påvirker deres oplevelse af kvaliteten af helhedsplejen.

Leverandøren arbejder med at understøtte borgernes oplevelse af kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen gennem faste kontaktpersoner organiseret i mindre teams med henblik på at sikre vidensdeling og faglig sparring mellem faggrupper og på tværs af døgnet.

Borgerne beskriver, hvordan medarbejderne inddrager dem løbende i planlægningen og udførelsen af den daglige pleje, så plejen løbende tilpasses deres ønsker og behov. De oplever en fleksibilitet i arbejdsgangene, så indsatser som personlig pleje kan tilpasses borgerens behov.

Ældretilsynet bemærker at medarbejderne i interview redegør for, hvordan den enkelte borgers ønsker og behov integreres i helhedsplejen, blandt andet ved at borgernes livshistorie inddrages, hvor det er relevant, og hvis borgerne ønsker det. Leverandøren arbejder systematisk med metoder til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov.

De interviewede borgere tilkendegiver, at de har tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse, og at de føler sig trygge i samarbejdet.

De interviewede medarbejdere beskriver et samarbejde baseret på tillid til hinanden og til ledelsen, og giver udtryk for, at de oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen. De oplever at have det nødvendige faglige råderum til at tilpasse helhedsplejen til borgernes ønsker og behov.

Leverandøren arbejder med at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage helhedsplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceudvikling, og medarbejderne tilbydes løbende undervisning og faglige oplæring.

Ældretilsynet bemærker, at de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at pårørende inddrages i borgernes forløb, hvor det er relevant, og når borgerne ønsker det.

De interviewede borgere oplever at være en del af lokale fællesskaber, og når borgerne ønsker det, kan leverandøren understøtte borgernes ønsker og behov på området.

Medarbejderne har opmærksomhed på at forebygge ensomhed, og ældretilsynet oplever en medarbejdergruppe der kan reflektere over mulighederne for at inddrage lokale fællesskaber og civilsamfund i arbejdet med at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan arbejde systematisk med at inddrage lokale fællesskaber og øge samarbejdet med civilsamfundet, idet indsatsen på tidspunktet for tilsynet fremstår personbåret fremfor systematisk.

I forbindelse med den mundtlige tilbagemelding drøftede ældretilsynet og leverandøren forbedringspotentialer i at sikre en ensartet kvalitet i helhedsplejen, både når den udføres af faste medarbejdere og af afløsere.

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 helhedsplejen i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at de interviewede borgere beskriver, at medarbejderne møder dem respektfuldt. Medarbejderne tiltaler borgerne som ønsket og udviser opmærksomhed på individuelle præferencer. Borgerne oplever, at medarbejdernes tilgang skaber tryghed og bidrager til positive relationer.

De interviewede borgere oplever samlet set kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen. I hverdagene er det de samme medarbejdere, der varetager helhedsplejen, og medarbejderne opleves som velforberedte og ved, hvad de skal udføre af plejeopgaver.

Leverandøren arbejder med at understøtte borgernes oplevelse af kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen gennem faste kontaktpersoner organiseret i mindre teams med en fast tilrettelagt mødestruktur, hvor medarbejderne kan koordinere indsatserne og udveksle væsentlige informationer med hinanden.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere oplever, at hjælpen tager udgangspunkt i deres individuelle behov og ønsker. Hjælpen tilpasses deres døgnrytme på baggrund af medarbejdernes kendskab til den enkelte borger. Spontane ændringer opleves af borgerne i nogle tilfælde begrænset af de rammer, der er for opgaveløsningen. Borgerne beskriver, at de faste medarbejdere gør en indsats for at imødekomme ønsker og behov inden for de givne rammer.

I weekender og ferieperioder oplever borgerne flere forskellige medarbejdere i hjemmet. Borgerne fortæller, at kvaliteten af hjælpen kan påvirkes, når opgaven varetages af medarbejdere, som ikke er faste eller ikke kender borgeren på forhånd. I disse situationer oplever borgerne, at hjælpen i mindre grad tager udgangspunkt i deres individuelle behov, og at ikke alle opgaver altid kan nås inden for den afsatte tid.

På den baggrund drøftede ældretilsynet og leverandøren i den mundtlige tilbagemelding muligheder for at sikre en ensartet kvalitet i helhedsplejen, både når den udføres af faste medarbejdere og af afløsere.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan den enkelte borgers ønsker og behov integreres i helhedsplejen, gennem den daglige dialog mellem medarbejdere og borgere. Medarbejderne beskriver, at borgernes livshistorie inddrages, hvor det er relevant, og hvis borgerne ønsker det med henblik på at understøtte borgernes muligheder for at opretholde vaner og interesser.

Enheden afholder opstartssamtaler i starten af nye plejeforløb, hvor medarbejderne spørger ind til borgernes livshistorie, vaner og ønsker, så helhedsplejen kan tilpasses den enkelte borger. Informationer om vaner og ønsker noteres i besøgsplanerne, så alle medarbejdere har tilgængelig viden om, hvad der er vigtigt for den enkelte borger.

Borgerne beskriver, at de faste medarbejdere overholder de aftaler, der er indgået om hjælpens indhold og tidspunkt. Det understøtter borgernes oplevelse af selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, de modtager. Borgerne fortæller, at der er mulighed for dialog med leverandøren ved behov for fleksibilitet i tidspunkt for hjælpen grundet aktiviteter uden for hjemmet. Tilrettelæggelsen af aktiviteter og ændringer i hjælpen er ofte afhængig af forudgående varsling.

Borgerne oplever, at de faste medarbejdere har et indgående kendskab til deres behov og præferencer. Dette bidrager til kontinuitet i opgaveløsningen og understøtter oplevelsen af sammenhæng i den hjælp, der leveres.

Ældretilsynet bemærker et systematisk arbejde med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen, via et fokus på at inddrage borgerne i hverdagens aktiviteter. Aktiviteterne tilpasses, så borgerne trods forskellige forudsætninger kan deltage i så meget som muligt med henblik på at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere tilkendegiver, at de har tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse, og borgerne fremhæver, at de føler sig trygge i samarbejdet. Borgerne har tillid til at de får den hjælp, de har behov for og kan justere hjælpen ved behov gennem dialog med medarbejderne. Borgernes oplevelse af tillid understøttes af, at medarbejdere og ledelsen er tilgængelige og stiller sig til rådighed for dialog ved behov.

Borgerne oplever, at de aftaler, de indgår med medarbejdere og ledelse, bliver overholdt, og de føler sig generelt godt informerede og inddragede, når der er behov for ændringer eller tilpasninger af helhedsplejen.

De interviewede medarbejdere beskriver et samarbejde baseret på tillid til hinanden og til ledelsen. De beskriver en fælles faglig forståelse af opgaveløsningen og oplever, at der er rum til at tale om det, der er udfordrende.

Der er i organisationen en systematik for faglig sparring, og medarbejderne beskriver ledelsen som opgaveunderstøttende og nærværende. De beskriver en ledelse, der rammer sætter opgaveløsningen og har tillid til, at medarbejderne kan løfte opgaven inden for rammen. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen, og at de har det nødvendige faglige råderum til at tilpasse helhedsplejen til borgernes ønsker og behov.

Leverandøren er organiseret med faste mødestrukturer med henblik på at sikre

vidensdeling og faglig sparring mellem faggrupper og på tværs af døgnnet. Enheden har en praksis hvor løbende koordinering og sparring prioriteres og hvor medarbejdere kan inddrage kolleger eller tværfaglige samarbejdspartnere, når der opstår komplekse problemstillinger. Denne kombination af planlagte møder og fleksibelt samarbejde, understøtter en fælles opgaveløsning, hvor fagligheden kontinuerligt styrkes gennem det tværfaglige samarbejde.

Den tværfaglige indsats understøttes yderligere af ugentlige tværfaglige møder med deltagelse af terapeuter og visitatorer.

Ældretilsynet oplever en organisation, der har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling med henblik på at sikre kvalitet i helhedsplejen og en fælles faglig retning.

Leverandøren arbejder med at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage helhedsplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceudvikling for organisatorisk at understøtte medarbejderne fagligt. Sidemandsoplæring og undervisning af kolleger er væsentlige elementer i indsatsen.

Som en del af implementeringen af ældrereformen, er det besluttet at alle leverandørens medarbejdere i efteråret skal gennemføre AMU-kurser i helhedspleje.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at pårørende inddrages i borgernes forløb, hvor det er relevant, og når borgerne ønsker det. Pårørende inviteres til at deltage i opstartssamtaler, hvis borgerne ønsker det, og de oplever at kunne bidrage med vigtige informationer om borgernes livshistorie, vaner og interesser, og at informationerne inddrages i tilrettelæggelsen af den enkelte borgers helhedspleje. De pårørende beskriver, at leverandøren er lydhør i dialogen, og tager initiativ til samarbejde, når der er behov for det.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre samarbejdet med pårørende, blandt andet gennem strukturerede opstartssamtaler med forventningsafstemning og konkrete aftaler om hvornår pårørende kontaktes.

De interviewede borgere oplever at være en del af lokale fællesskaber. Borgerne oplyser, at de foretrækker selv at stå for sociale aktiviteter eller selv tager initiativ til deltagelse i fællesskaber. Når borgerne ønsker det, kan leverandøren understøtte borgernes ønsker og behov på området.

Ældretilsynet bemærker at medarbejderne har fokus på at forebygge ensomhed og

understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber.

Medarbejderne har kendskab til aktører i lokalområdet, og ældretilsynet vurderer, at de samlet set har kompetencerne til at inddrage disse, når borgerne ønsker det.

Ledelsen oplyser, at der i arbejdet med at inddrage lokale fællesskaber og civilsamfundsaktører, kan inddrages ressourcer fra Diakonissestiftelsen. Dette understøtter enhedens fokus på at styrke frivilligindsatsen og der er planlagt inspirationsmøde for mulige frivillige. Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har et samarbejde med Diakonissestiftelsens præst, der gerne besøger hjemmeplejens borgere, ligesom de har samarbejde med Røde Kors besøgsvenner og kommunens aktivitetscentre og øvrige tilbud.

I forbindelse med den mundtlige tilbagemelding drøftede ældretilsynet og leverandøren forbedringspotentialer i, at styrke samarbejdet med aktører i lokalområdet.

Med udgangspunkt i disse drøftelser vurderer ældretilsynet, at leverandøren med fordel kan arbejde systematisk med at inddrage lokale fællesskaber og øge samarbejdet med civilsamfundet, idet indsatsen på tidspunktet for tilsynet fremstår personbåret fremfor systematisk.

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.	Opfyldt	
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 døgnnet 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 <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
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 døgnnet 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	