

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Nii's Hjemmepleje

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Nii's Hjemmepleje Grønningen 1 9352
CVR-nummer: 45325962
P-nummer:
SOR-ID: 1506381000016008
Dato for tilsynsbesøg: 06-07-2026
Tilsynet blev foretaget af: Maria Foged Louise Pagh
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn - ældretilsynet følger op på konkret henvendelse fra Ældrelinjen. Tilsynet var uanmeldt.
Deltagere ved tilsynet: • En social- og sundhedshjælper • En social- og sundhedsassistent • Nicolaj Regels-Hansen, ejer • Sabina Kildeborg, daglig leder
Deltagere ved den mundtlige orientering: • Nicolaj Regels-Hansen, ejer • Sabina Kildeborg, daglig leder
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Enkelt interview af: • Fire borgere • Tre pårørende • En social- og sundhedsassistent • En social- og sundhedshjælper Gruppeinterview af: • To borgere • Ledelsen: Nicolaj Regels-Hansen, daglig leder og Sabina Jensen, planlægger og assisterende leder.

Observation af følgende:

- Helhedspleje hos fire forskellige borgere, udført af en to forskellige social- og sundhedsassistenter.
- Ind-mødelokaler ved rundvisning

Sagsnr.:

SAG-26/1789

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Leverandøren er en privat hjemmepleje beliggende i Frederikshavns Kommune
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Leverandøren er organiseret som et samlet team.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 61 borgere.
Den daglige ledelse varetages af: • Nicolaj Regels-Hansen, ejer • Sabina Kildeborg, daglig leder
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: • Tre social- og sundhedsassistenter • To social- og sundhedsassistent elever • Syv social- og sundhedshjælpere • En social- og sundhedshjælper elev • En ergoterapeut • En pædagogmedhjælper • Fire ufaglærte medarbejdere • Tre besøgsvenner
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Nii's Hjemmepleje 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 er få udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Ældretilsynet vurderer, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen med udgangspunkt i deres aktuelle behov og ressourcer. Dertil oplever borgerne, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, de modtager. Borgerne fortæller, at de oplever, at denne tilgang og kontinuitet skaber glæde og livskvalitet.
- Ældretilsynet vurderer, at borgerne oplever hjælpen som tryk, respektfuld og med indsigt i deres behov, og de udtrykker tillid til medarbejderne og ledelsen. Ledelsen understøtter medarbejdernes medbestemmelse og faglige råderum i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen. Medarbejderne tilpasser fleksibelt indsatsen med afsæt i borgernes aktuelle behov, ønsker og ressourcer, hvilket bidrager til en individuelt tilrettelagt helhedspleje.
- Ældretilsynet vurderer, at leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det. Dertil, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

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

- At styrke medarbejdernes fælles faglige forståelse af og viden om metoder til understøttelse af selvbestemmelse hos borgere med særlige behov. Herunder at udvikle et fælles fagsprog, som kan understøtte, at den faglige viden systematisk omsættes i den daglige pleje og omsorg.
- At styrke det systematiske arbejde med forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende tilgange ved i højere grad at arbejde med konkrete og målbare indsatser samt systematisk opfølgning herpå.
- At sikre, at de eksisterende mødefora og tværfaglige sparringsfora i højere grad understøtter systematisk læring, faglig refleksion og kompetenceudvikling blandt medarbejderne, samt skabe rammer for et miljø, hvor medarbejderne systematisk modtager relevant undervisning og løbende kan udvikle deres kompetencer gennem fælles læring og refleksion.

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 "borgerens selvbestemmelse".

Næsten alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Seks borgere fortæller i interviews, at de oplever, at de har stor indflydelse på den hjælp, de modtager. Tre af borgerne fremhæver, at de oplever, at medarbejderne altid spørger ind til vedkommendes ønsker og behov og tilpasser hjælpen derudfra. En af borgerne fortæller videre, at vedkommende har mulighed for at tilrettelægge hjælp til bad, i samarbejde med medarbejderen, så borgeren udfører mest muligt selv og ved udtrætning overtager medarbejderen. Dertil fortæller en pårørende i interview, at der er fleksibilitet i hjælpen ud fra borgerens daglige tilstand, og at medarbejderne gerne tilrettelægger tidspunkt for hjælpen efter borgerens planer for dagen. F.eks. kan et bad flyttes fra dag til aften eller til en anden dag, hvis borgeren ønsker dette. Ældretilsynets observation af helhedsplejen hos en borger understøtter dette. Medarbejderen er i løbende dialog med borgeren om vedkommendes ønsker, bl.a. til tidspunkt for morgenmad, tøjvalg og hvorvidt vedkommende selv vil vaske sig eller modtage hjælp til den personlige pleje. Borgeren deltager aktivt og giver udtryk for egne ønsker og perspektiver. Dette kan indikere, at medarbejderen og borgeren er i dialog og løbende tilpasser hjælpen til borgeren. Dertil kan det indikere, at borgernes ønsker og behov i den enkelte plejesituation imødekommes så vidt muligt. Ældretilsynet vurderer på den baggrund, at borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse af hjælpen ud fra aktuelle behov og ressourcer.
- Seks borgere fortæller enslydende i interviews, at medarbejderne kender til deres ønsker, behov og aftaler. Samtlige borgere giver udtryk for, at det daglige besøg af kendte medarbejdere giver dem glæde og livskvalitet. Tre pårørende bekræfter dette i interview, og den ene fortæller dertil, at plejen varetages af en fast gruppe af medarbejdere med godt kendskab til borgeren og som formår at møde borgeren på en måde, der tager højde for borgerens vaner, ønsker og den måde, vedkommende gerne vil have hjælpen på. Dette understøttes af ældretilsynets observation af helhedsplejen hos en borger, hvor medarbejderen arbejder roligt, anerkendende og med tydelig guidning. Borgeren fremstår rolig, deltagende og i nærværende kontakt. Medarbejderen er under plejen i dialog med borgeren om familie og aktiviteter, og borgeren deltager aktivt med både tale og latter. Dette kan indikere et gensidigt kendskab mellem borgeren og medarbejderen. Herunder, at medarbejderen har viden og indsigt i borgerens vaner, ressourcer og aftaler. Dette understøttes i interview med to medarbejdere, som fortæller, at kontaktpersonen, som har det bedste kendskab til borgeren, varetager plejen for at understøtte stabilitet, genkendelighed og trivsel. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller, at prioriteringen af kontinuitet i plejen understøtter faglighed og kvalitet i helhedsplejen, fordi medarbejdernes kendskab til og daglige observationer af borgeren giver et solidt grundlag for at tilrettelægge og tilpasse hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov, ressourcer og ønsker. Ældretilsynet vurderer på den baggrund, at leverandøren arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og begrænse antallet af forskellige medarbejdere hos borgerne.
- En borger fortæller i interview, at vedkommende selv varetager badet og oplever glæde ved at udføre de opgaver, som vedkommende har ressourcer til, mens medarbejderne støtter ved blandt andet at finde tøj frem. Dette understøttes af ældretilsynets observation af helhedsplejen hos to forskellige borgere. En medarbejder guider borgerne til selv at udføre dele af morgenplejen, bl.a. vask af overkrop og påklædning, og giver anerkendende verbal støtte ved behov. Samtidig yder medarbejderen hjælp til de dele af opgaven, som borgerne ikke selv kan varetage, f.eks. klargøring af tøj og hjælpemidler. Medarbejderen tilpasser hjælpen den enkelte

borger, så vedkommende kan være mest muligt selvhjulpne. Dette kan indikere en systematisk indsats for at understøtte og vedligeholde borgernes ressourcer. Dette understøttes i interview med to medarbejdere, som dertil fortæller, at de arbejder målrettet med at bevare og styrke borgernes ressourcer gennem bl.a. individuelt tilpassede, vedligeholdende indsatser og ved at inddrage borgerne i daglige opgaver og rutiner. Medarbejderne fortæller videre, at der afholdes triageringsmøde en gang ugentligt hvor fokus er på borgernes fysiske og mentale tilstand samt forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende indsatser. Medarbejderne har dog, ved uddybende spørgsmål, vanskeligt ved at redegøre konkret for rehabiliteringsmål og opfølgning herpå. Samtidig oplyser medarbejderne, at dokumentationen i besøgsplaner understøtter den rehabiliterende tilgang ved tydeligt at beskrive henholdsvis borgerens og medarbejderens indsats i helhedsplejen. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenheden arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpnehed.

Ældretilsynet vurderer dog, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

- At styrke det systematiske arbejde med forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende tilgange ved i højere grad at arbejde med konkrete og målbare indsatser samt systematisk opfølgning herpå.
- At sikre, at rehabiliterende opfølgning, koordinering og tværfaglige indsatser gennemføres systematisk og kontinuerligt.

Fokuspunktet er drøftet med ledelsen.

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

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To medarbejdere redegør i interview for deres anvendelse af handleplaner og livshistorier i den daglige pleje. Medarbejderne fortæller, at de tager afsæt i borgernes initiativ, nonverbale kommunikation og egne observationer for at understøtte selvbestemmelse hos borgere med demenssymptomer og kognitive funktionsnedsættelser. De fortæller desuden, at de anvender livshistorier, triagering og borgergennemgange i arbejdet med borgerne. Ledelsen understøtter dette i interview. Samtidig kan medarbejdere og ledelse kun i begrænset omfang redegøre for konkrete faglige metoder og redskaber, der systematisk understøtter selvbestemmelsen hos borgere med demens og kognitive funktionsnedsættelser. Adspurgte oplyser ledelsen, at leverandøren ikke systematisk anvender faglige metoder eller redskaber ved borgergennemgange til vurdering af den enkelte borgers adfærd og trivsel. Medarbejdere og ledelse kan desuden ikke beskrive, hvordan faglig viden om selvbestemmelse systematisk omsættes i den daglige pleje og omsorg. Ældretilsynet vurderer på den baggrund, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk med metoder, der understøtter selvbestemmelse hos borgere med særlige behov, herunder borgere med demenssygdomme, kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser og misbrug.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

- At styrke medarbejdernes fælles faglige forståelse af og viden om metoder til understøttelse af selvbestemmelse hos borgere med særlige behov. Herunder at udvikle et fælles fagsprog, som kan understøtte, at den faglige viden systematisk omsættes i den daglige pleje og omsorg.

Leverandøren kan med fordel hente viden ved videnscenter for værdig ældrepleje.

Fokuspunktet 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:

- To borgere fortæller i interviews, at de har tillid til medarbejderne, fordi de er opmærksomme på deres behov og altid er ordentlige og venlige. En borger fortæller videre, at vedkommende trygt kan fortælle, hvordan denne ønsker hjælpen, f.eks. har vedkommende senest gjort opmærksom på et ønske om en ændring i forhold til tidspunkt for morgenhjælpen. Den ene borger fortæller dertil, at vedkommende oplever, at både medarbejderne og lederen yder støtte, når borgeren bliver bange og har behov for psykisk tryghed og beroligelse. Ældretilsynets observation af helhedsplejen hos en borger understøtter dette. Her har medarbejderen øjenkontakt med borgeren og fokus på tydelig italesættelse før handling. Medarbejderne guider hjælpen i et roligt tempo, som understøtter borgernes ressourcer; f.eks. afventer medarbejderen og taler ikke til borgeren, når vedkommende selv er aktiv i opgaven. Borgeren virker rolig og deltager med både tale og latter undervejs. Dette kan indikere, at medarbejderen skaber kontakt før opgave og er bevidst om at skabe en god relation til borgeren. Ældretilsynet observerer ligeledes, at en borger fortæller medarbejderen om en bekymring og utilfredshed i forhold til hjælpen, hvortil medarbejderen forklarer borger det faglige valg på en rolig og forståelig måde. Borgeren og medarbejderen laver derudfra en aftale om en lille justering af hjælpen. Dette kan indikere, at borgerne trygt kan dele ønsker og behov, som medarbejderne inddrager i planlægningen og udførelsen af hjælpen. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne udtrykker tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse.
- Ældretilsynet observerer under helhedsplejen, at en medarbejder efter dialog med en borger tilpasser den planlagte indsats ved at omprioritere en del af rengøringen til social pleje på baggrund af borgerens aktuelle behov. Dette kan indikere, at medarbejderne udviser fleksibilitet i udførelsen af hjælpen og inddrager borgernes ønsker i tilrettelæggelsen af de konkrete indsatser. Dette understøttes i interview med to medarbejdere, som fortæller, at de på daglige morgenmøder planlægger dagens opgaver og sparrer fagligt om borgernes behov. Medarbejderne beskriver, at fordelingen af opgaver og borgere løbende tilpasses med afsæt i medarbejdernes kompetencer, kendskab til borgerne samt borgernes ønsker, herunder eksempelvis ønsket tidspunkt for morgenhjælp. Dette kan indikere, at medarbejderne har indflydelse på den daglige planlægning og tilrettelæggelse af hjælpen. Som eksempel fortæller medarbejderne om en borger, der i forbindelse med medicinudtrapning oplevede manglende energi til det planlagte bad. Medarbejderen drøftede derfor med borgeren, hvilke opgaver der på dagen var mest relevante at få hjælp til, og tilpassede indsatsen herefter. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller desuden, at der er tillid til medarbejdernes faglige vurderinger, og at medarbejderne opfordres til at anvende deres faglighed aktivt i mødet med borgerne. På den baggrund vurderer ældretilsynet, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgernes behov.
- Medarbejdere og ledelse redegør i interview for den faglige opgavevaretagelse i helhedsplejen. De beskriver bl.a., hvordan hjælpen tilpasses borgernes aktuelle behov og ønsker, hvordan ændringer i borgernes tilstand drøftes på daglige morgenmøder og ved triagering én gang ugentlig, samt hvordan relevante faggrupper inddrages ved behov for tværfaglig vurdering og opfølgning. F.eks. har plejeenhedens terapeut deltaget i et forløb hos en borger med dysfagi og

medarbejderne kontakter distrikts sygeplejersken ved behov for sundhedsfaglig vurdering og/eller ydelser. Hertil fortæller medarbejderne, at de har mulighed for faglig sparring med hinanden i hverdagen, enten ved at mødes akut eller ved telefonopkald. Dertil at ledelsen understøtter dem fagligt ved behov og at der på denne måde skabes et miljø, hvor de oplever at refleksion og læring er en naturlig del af hverdagen. Medarbejdere og ledelse kan dog ikke redegøre for faste læringsrum, planlagt kompetenceudvikling eller en systematisk tilgang til at sikre medarbejdernes løbende udvikling af kompetencer. Ældretilsynet vurderer på den baggrund, at ledelsen sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer til at varetage helhedsplejen. Samtidig vurderer Ældretilsynet, at der er et forbedringspotentiale i forhold til at etablere en mere systematisk tilgang til læringsrum, kompetenceudvikling og opfølgning på medarbejdernes løbende kompetencebehov.

Ældretilsynet vurderer således, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

- At sikre, at de eksisterende mødefora og tværfaglige sparringsfora i højere grad understøtter systematisk læring, faglig refleksion og kompetenceudvikling blandt medarbejderne.
- At skabe rammer for et miljø, hvor medarbejderne systematisk modtager relevant undervisning, og derved sikre at medarbejderne løbende kan udvikle deres kompetencer sammen, gennem læring og refleksion.

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 de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Ældretilsynets observerer helhedsplejen hos en borger med særlige behov, hvor en medarbejder inddrager både borger og pårørende i dialogen, når vedkommende spørger ind til borgerens ønsker og behov. Dette kan indikere, at medarbejderen inddrager pårørende på en meningsfuld måde. Dette understøttes i interview med tre pårørende, som fortæller, at de oplever at blive inddraget i plejen, når det er relevant og i overensstemmelse med både borgerens og deres egne ønsker og ressourcer. De pårørende fortæller enslydende, at de altid ved, hvilken medarbejder de kan og skal have fat i, og altid har mulighed for en dialog, og at der efterfølgende bliver handlet herpå både fra ledelse og medarbejdernes side. De pårørende fortæller videre, at medarbejderne ved indflytningssamtalen indhentede viden om borgerens vaner, præferencer og livshistorie, ligesom der blev foretaget en forventningsafstemning om samarbejdet. En pårørende fortæller dertil, at medarbejderne tager hensyn til vedkommendes ressourcer, hvilket betyder, at den pårørende ikke i samme grad behøver at deltage i plejen af borgeren, hvilket har positiv betydning for den pårørendes relation til borgeren og for både borger og pårørendes livskvalitet. Dette understøttes desuden af interview med ledelsen. Ældretilsynet vurderer på denne baggrund, at de pårørende oplever at blive, hvor det er relevant.

- En borger fortæller i interview, at vedkommende deltager i aktiviteter på det lokale plejehjem, hvor vedkommende spiller banko og deltager i sang- og musik arrangementer. En anden borger fortæller, at vedkommende har aftale med medarbejderne om et tidligere morgenbesøg de dage, vedkommende skal ud af huset og deltage i aktiviteter. Derudover fortæller to medarbejdere i

interview, at de løbende taler med borgerne om de tilbud og aktiviteter, der findes i lokalområdet. De fortæller blandt andet, at de motiverer flere borgere til aktiviteter på lokale aktivitetscentre som f.eks. fællesspisning for mænd. Medarbejderne fortæller yderligere, at de har særlig opmærksomhed på borgere, der er ensomme. De nævner blandt andet, at de har samarbejde med foreninger som "Lyspunktet" og "De Syges Vel" i forhold til at skabe sociale aktiviteter, fællesskaber og støtte til borgere med behov for øget social kontakt. Medarbejderne fortæller ydermere, at de har samarbejde med de lokale cykelpiloter og har etableret en lille gruppe af besøgsvenner, som tager ud til udvalgte borgere og spiller et spil, går en tur eller bare sidder og taler med borgeren. På baggrund af dette samarbejde har en borger med demens fået tilknyttet en frivillig ledsager, som støtter vedkommende i at kunne købe ind. Dette understøttes i interview med ledelsen. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

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 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.	Ikke opfyldt	Medarbejdere og ledelse kan kun i begrænset omfang redegøre for konkrete faglige metoder, der systematisk understøtter selvbestemmelse hos borgere med særlige behov. De kan endvidere ikke i tilstrækkelig grad beskrive, hvordan den faglige viden omsættes systematisk i den daglige pleje og omsorg. Leverandøren arbejder derfor ikke i tilstrækkelig grad med metoder, der understøtter selvbestemmelse hos borgere med særlige behov.
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 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.	Ikke 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	