

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmepleje Odder Kommune

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmepleje Odder Kommune Ålykkecentret 5 8300 Odder		
CVR-nummer: 32264328	P-nummer: 1007533000	SOR-ID: 1003651000016001
Dato for tilsynsbesøg: 25-09-2025	Tilsynet blev foretaget af: Anne Katrine Riis Jakobsen Fie Bloch Kristensen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet var anmeldt		
Deltagere ved tilsynet: Ved tilsynet deltog: <ul style="list-style-type: none">• Konstitueret områdeleder, Helle Rosendal Jensen• Leder af team omegn, Christina Enemark• Leder af team centrum, Louise Nyholm• Fire medarbejdere• Fire borgere• To pårørende		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Ved den mundtlige orientering deltog: <ul style="list-style-type: none">• Konstitueret områdeleder, Helle Rosendal Jensen• Leder af team omegn, Christina Enemark• Leder af team centrum, Louise Nyholm• Fire medarbejdere• Hjemmepleje koordinator• Sygeplejefaglig koordinator• Sundhedsfaglig konsulent		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: <ul style="list-style-type: none">• Interview af: fire borgere, to pårørende, fire medarbejdere og ledelsen.• Observation af: triageringsmøde, borger konference, borger- og medarbejderkontakt ved introduktion af Ældretilsynet i borgers hjem.		
Sagsnr.: SAG-25/2054		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Leverandøren er en enhed i Odder Kommune.</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Leverandøren er inddelt i fire faste teams:</p> <ul style="list-style-type: none">• Team Omegn• Team Centrum• Team Øst• Team Vest
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>Leverandøren leverer hjælp til ca. 1600 borgere.</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Christina Enemark, leder, Team Omegn• Louise Nyholm, leder, Team Centrum• Lene Brygger, leder, Team Øst• Christina E. Madsen, leder, Team Vest
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Leverandøren er inddelt i fire teams med ca. 35 medarbejdere i hvert team. De hjælper hinanden på tværs ved behov. De fire teams er inddelt således:</p> <p>Team Vest:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fem sygeplejersker• En ergoterapeut• Seks social- og sundhedsassistenter• 13 social- og sundhedshjælpere• Ni ufaglærte <p>Team Omegn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fire sygeplejersker• Syv social- og sundhedsassistenter• 19 social- og sundhedshjælpere• Syv ufaglærte <p>Team Øst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fire sygeplejersker

- En ergoterapeut
- Fem social- og sundhedsassistenter
- 18 social- og sundhedshjælpere
- En pædagogisk assistent
- Fem ufaglærte

Team Centrum:

- Fem sygeplejersker
- Otte social- og sundhedsassistenter
- 12 social- og sundhedshjælpere
- Syv ufaglærte

Øvrige relevante oplysninger:

Leverandøren har i maj måned gennemgået en stor omstrukturering, hvor de bl.a. har oprettet fire faste teams med hver deres leder. Leverandøren er stadig i proces med at få implementeret nye tiltag, der skal understøtte Ældreloven.

Ældretilsynet laver tilsyn på alle fire teams, men to af de daglige ledere holder ferie, så de repræsenteres af de to andre ledere og områdelederen.

De fire daglige ledere har et tæt samarbejde og har kontor i samme bygning.

Medarbejderne repræsenterer de fire teams.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmepleje Odder Kommune har: God kvalitet

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

Plejeenheden fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen. Ældretilsynet vurderer, at der er engagerede og reflekterende medarbejdere og ledelse, der alle har fokus på borgernes trivsel og helhedsplejen. Leverandøren har i maj måned været igennem en omorganisering, så hjemmeplejen nu er organiseret i fire faste teams med hver deres leder. Leverandøren er stadig i proces med at få de fire faste teams til at fungere helt, da assistenter og sygeplejersker stadig er usikre ift. nye arbejdsopgaver og arbejdsfordeling. Omorganiseringen har medført mere borgernær ledelse, og der er blevet indført systematiske metoder, der skal sikre kvaliteten af helhedsplejen. Ældretilsynet vurderer, at leverandøren er i en proces, hvor de fortsat er ved at implementere nye systemer, der skal sikre den borgernære ledelse og kvaliteten af helhedsplejen, herunder sikre kontinuitet og sammenhæng i plejen.

Følgende temaer er fuldt ud 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

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- De fire interviewede borgere oplever generel tilfredshed med hjemmeplejen, og de oplever, at vigtige beskeder gives videre. En borger fortæller "*jeg har det rigtig godt med hjemmeplejen. Medarbejderne skriver op, hvis jeg fortæller noget, og beskeden kommer videre til de andre.*" To borgere fortæller, at medarbejderne ikke altid kommer til den aftalte tid, det kan godt svinge med én til halvanden time. Borgerne udviser forståelse overfor det. En borger fortæller, at der godt kan komme forskellige medarbejdere, men at borgeren kender de fleste, og at alle medarbejdere er søde og gode. Medarbejderne fortæller, at borgerne stadig kan opleve, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet efter omstruktureringen med faste teams. De er stadig i proces ift. at sikre kontinuitet og færrest mulige medarbejdere i borgers hjem. Medarbejderne beskriver dog en opmærksomhed på at slå tværfaglige besøg sammen, hvis muligt, og at de så vidt muligt sender kendte medarbejdere ud til borgerne. Ældretilsynet og leverandøren har drøftet muligheden for, at borgerne ikke oplyses om et konkret tidspunkt for besøg, men oplyses et tidsrum, samt at borgerne kontaktes ved forsinkelse. Medarbejderne fortæller, at de ofte ringer, hvis de bliver meget forsinket grundet noget akut. Ældretilsynet vurderer, at leverandøren ikke er i mål med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og færrest mulige i borgernes hjem, men det er et stort fokusområde for både medarbejdere og ledelse, så leverandøren arbejder godt på det og er dermed i proces.
- Medarbejderne fortæller om systematiske metoder ift. at arbejde med borgere med særlige behov. Medarbejderne fortæller, at det er en erfaren kollega, der først tager ud til borgere med særlige behov, og at der fx bliver tilknyttet en demenskonsulent fra dag et ved borgere med demenssygdomme. Medarbejderne fortæller, at de daglige ledere er til stede til faglig sparring ved behov, men de sparrer i høj grad med deres tværfaglige kollegaer. Der er systematiske tværfaglige møder, hvor forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende metoder er i fokus. Ældretilsynet observerede et triageringsmøde og en borgerkonference, hvor både hjælpere, assistenter, sygeplejersker, visitator og den daglige leder deltog. Der blev fulgt op på relevante borgere, og teamet anvendte deres dialogværktøj for at sikre, de fik snakket om alle aspekter ift. borgerens tilstand og den videre plan. Ældretilsynet vurderer, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen, samt at der er fokus på borgere med særlige behov.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren har fokus på borgernes selvbestemmelse, og at leverandøren er i proces med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og færrest mulige medarbejdere i borgernes hjem.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgere og pårørende udtrykker tillid til medarbejderne og ledelsen. Borgerne giver udtryk for, at de har det rigtig godt med medarbejderne, og medarbejderne snakker respektfuldt til borgerne, men de kan også godt lave sjov med hinanden.
- Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og med ledelsen. Medarbejderne fortæller, at ledelsen er til stede, og at der er en kultur, hvor de kan gå til lederen for faglig sparring ved behov, men de sparrer i høj grad med deres tværfaglige kollegaer. Medarbejderne oplever medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen. Medarbejderne fortæller, at de bruger borgerens motivation til at vurdere, hvad de kan hjælpe med den pågældende dag.
- Ledelsen beskriver et individuelt tilrettelagt introduktionsprogram afhængigt af, hvor meget erfaring den nye medarbejder kommer med. Der anvendes et appsystem, der hedder 'My skills', der beskrives som et godt håndteringssystem til at sikre faglige kompetencer under oplæring.
Der er systematiske møder i form af: triagering to gange ugentligt, borgerkonference en gang ugentligt, teammøde hver fjerde uge. De daglige ledere deltager så vidt muligt i de fastlagte møder, triagering og borgerkonference. Ledelsen fortæller, at medarbejderne altid kan komme til dem, og hvis lederen af ét team ikke er til stede, kan medarbejderne bare gå til en af de andre ledere. Ledelsen beskriver, at de har faglige miljøer, hvor der er rum til monofaglig sparring, og at der afholdes en del undervisning i dagligdagen, hvor undervisningen bliver koblet op på konkrete borgersager. Ledelsen fortæller, at de før sommerferien skiftedes til at deltage i aftenvagtsmøde, og dette skal genoptages snarest.

Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne og medarbejdere udtrykker tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse. Vi vurderer, at leverandøren har en borgernær ledelse, og at der er fokus på tværfaglig sparring blandt medarbejderne.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- De pårørende oplever at blive inddraget, når det er relevant, og de oplever et godt samarbejde med plejeenheden, både med medarbejdere og med ledelse. En pårørende fortæller fx: *"Når jeg har ringet til ledelsen, har det været en fornøjelse", og "jeg har stor respekt for hjemmeplejerne. De er så ordentlige og søde altid."*
- Medarbejdere og ledelse beskriver et godt samarbejde med de pårørende, hvor der er nogle faste medarbejdere knyttet til hver borger, der står for den primære kontakt. Der er en individuelt tilpasset arbejdsgang, hvor pårørende kontaktes efter ønske. Det står i systemet, hvis en pårørende ønskes at blive kontaktet ved forværring i borgers tilstand. Hvis de pårørende bor i borgerens hjem, er der en tæt dialog i hjemmet. Der er et godt samarbejde med lokalsamfund og frivillige organisationer, hvor medarbejderne bl.a. kan vejlede borgerne om besøgsvenner, spisevennerne, præsten, daghjemmet, aktivitetshuset og træning.
- De fire borgere oplever generelt at have den aktivitet og det samvær, de ønsker. En borger savner sine relationer efter at være flyttet til byen, men borgeren er til gengæld kommet tæt på sine pårørende. Borgeren er klar over hvilke muligheder, der er for aktivitet mm. En borger giver udtryk for, at hun ikke kan deltage i sociale arrangementer og aktiviteter grundet nedsat hørelse. Borgeren giver udtryk for svingende livsglæde. Ældretilsynet og leverandøren har drøftet muligheden for at motivere og bistå borgeren med at finde nogle aktiviteter eller socialt samvær, der kan øge borgerens livsglæde. Leverandøren oplyser, at de har en opmærksomhed på borgeren, men at de stadig er ved at lære borgerens behov at kende. De tilkendegiver, at de vil være opsøgende på hvilke muligheder, der kan være for borgeren.

Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfundet inddrages, hvor det er relevant, og at leverandøren systematisk arbejder med dette.

Vurderingskonceptet



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 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
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	Opfyldt	

	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.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpethed.	Opfyldt	



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 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse		
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	Opfyldt

	tværfaglig og helhedsorienteret 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 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund		
Kvalitetsmarkører	Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
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 fællesskaber og civilsamfund.	Opfyldt	
4) Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber 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	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--