

# Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Sektion Hostrup Svendborg Kommune

## Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

<b>Navn på plejeenhed/leverandør og adresse:</b> Sektion Hostrup Svendborg Kommune Hostrupvej 1 5771 Stenstrup		
<b>CVR-nummer:</b> 29189730	<b>P-nummer:</b> 1014337888	<b>SOR-ID:</b> 1017771000016009
<b>Dato for tilsynsbesøg:</b> 12-05-2026	<b>Tilsynet blev foretaget af:</b> Ninna Holmark Ettrup	
<b>Baggrund for tilsyn og tilsynsform:</b> Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet er anmeldt		
<b>Deltagere ved tilsynet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sektionsleder Yvonne Henriksen</li> <li>• To social- og sundhedshjælpere</li> <li>• En social- og sundhedsassistent</li> <li>• En sygeplejerske</li> </ul>		
<b>Deltagere ved den mundtlige orientering:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sektionsleder Yvonne Henriksen</li> <li>• To social- og sundhedshjælpere</li> <li>• En social- og sundhedsassistent</li> <li>• En sygeplejerske</li> </ul>		
<b>Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet:</b> <p>Gruppeinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yvonne Henriksen, sektionsleder</li> <li>• To social- og sundhedshjælpere</li> <li>• En social- og sundhedsassistent</li> </ul> <p>Enkeltinterviews af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tre borgere</li> <li>• Tre pårørende</li> </ul> <p>Observation af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation af medarbejdernes adfærd og kommunikation med borgerne i deres boliger og i fælles opholdsrum</li> <li>• Observation af teammøde i team Syd samt et triagemøde</li> </ul>		
<b>Sagsnr.:</b> SAG-25/2224		

## Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p><b>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</b></p> <p>Enheden er en kommunal hjemmeplejegruppe beliggende i Svendborg kommune.</p>
<p><b>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</b></p> <p>Enheden består af i alt to teams:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Team Nord</li><li>• Team Syd</li></ul>
<p><b>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</b></p> <p>Enheden leverer helhedspleje til 317 borgere.</p>
<p><b>Den daglige ledelse varetages af:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yvonne Henriksen, sektionsleder</li><li>• Birgitte Kromann, assisterende leder</li></ul>
<p><b>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 social- og sundhedshjælpere</li><li>• 10 social- og sundhedsassistenter</li><li>• 6 ufaglærte faste afløsere</li></ul>
<p><b>Øvrige relevante oplysninger:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sygeplejerskerne er organiseret under anden ledelse i kommunen. Enheden har 4 sygeplejersker tilknyttet.</li><li>• Der er ingen vakante stillinger</li><li>• Enheden har fast tilknyttet hjælpemiddeltherapeut og rehab terapeut, som ligeledes er organiseret under anden ledelse.</li></ul>

## Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Sektion Hostrup Svendborg Kommune har: God kvalitet

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

Sektion Hostrup fremstår samlet set med god kvalitet. Ældretilsynet vurderer, at der ingen udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen.

Borgerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og har et værdigt liv. Enheden arbejder systematisk med at sikre borgernes værdighed, deres selvbestemmelse samt borgernes indflydelse på den helhedspleje de modtager. Enheden arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i hjælpen, og de benytter relevante metoder til borgere med særlige behov i form af personcentreret omsorg. Enheden arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen og understøtter dermed borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.

Borgerne udtrykker tillid til enhedens medarbejdere og ledelse. Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen, og medarbejderne oplever medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen ud fra borgernes ønsker og behov. Ledelsen har kompetencer til at sikre borgernær ledelse og en organisering, der understøtter dette, via systematiske arbejdsgange og tydelige rammer for medarbejderne. Ledelsen er tilgængelig døgnet rundt for medarbejderne. Ledelsen sikrer en organisering med de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen, og organiseringen understøtter en tværfaglig udførelse af helhedsplejen.

Borgerne udtrykker, at pårørende og lokale fællesskaber inddrages, når det er relevant. Pårørende udtrykker, at de har et godt samarbejde med enhedens ledelse og medarbejdere. Ledelsen har fokus på, at medarbejderne har de rette kompetencer til at samarbejde med de pårørende og civilsamfundet. Enheden arbejder systematisk med inddragelse af pårørende og civilsamfundet, og enheden inddrager civilsamfundet som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen.

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

### Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

#### Begrundelse for vurdering

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

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgerne oplyser, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen af hjælpen, og at medarbejderne møder dem med respekt og værdighed. Borgerne fortæller, at de løbende bliver spurgt ind til deres ønsker og mål. En borger fortæller, at medarbejderne taler respektfuldt og det er dejligt, at de kan bruge humor, da det højner humøret hos borger. To borgere fortæller, at det er den samme gruppe medarbejdere, der kommer i hjemmet. Medarbejderne bekræfter dette og oplyser, at de har fokus på kontinuitet, og at de hver morgen fordeler besøgslisterne ud fra en kombination af kendskab til borger, kompetencer og kemi. Medarbejderne fortæller videre, at de er undervist i, og benytter personcentreret omsorg, samt borgerkonferencen. Med de metoder kan de sammen få indblik i, og forstå borgernes behov samt afdække, hvilke tilgange der bedst tilgodeser den enkeltes særlige behov. En borger fortæller dog, at hun har oplevet, at ikke alle medarbejdere er lige gode til at komme til tiden i forbindelse med aftenbesøg. Ledelsen oplyser, at de er vidende om denne sag og der er taget hånd om det.

Ved observation af medarbejdernes samvær med borgerne i deres boliger oplever Ældretilsynet en tryk og rolig atmosfære samt en værdig og respektfuld kommunikation.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne oplever selvbestemmelse og værdighed i forbindelse med hjælpen. Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk og målrettet med metoder, der understøtter borgernes selvbestemmelse, og at medarbejderne udviser en professionel og respektfuld adfærd i mødet med borgerne, herunder borgere med særlige behov.

- Borgerne og de pårørende fortæller, at det er kendte medarbejdere, der kommer og yder hjælpen. Det underbygges af medarbejderne, der fortæller, at de er opdelt i faste teams, for at skabe kontinuitet i borgernes helhedspleje. Medarbejderne fortæller, at de i starten af vagterne mødes og fordeler opgaver ud fra kompetencer og kendskab til den enkelte borger.

Ved observation af et teammøde oplever Ældretilsynet, hvordan enheden i praksis arbejder med en relevant planlægning ud fra borgernes behov.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne oplever kontinuitet i plejen, og at plejeenheden arbejder systematisk med at sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen.

- Enheden afholder daglige triagemøder, under ledelse af en sygeplejerske. Enheden har teammøder ugentligt og andre relevante møder, hvor borgernes fysiske og psykiske tilstand vurderes. Herefter aftaler medarbejderne de nødvendige handlinger, som de efterfølgende beskriver i dokumentationen. På den måde kan alle medarbejdere få viden om, hvordan helhedsplejen skal udføres hos den enkelte borger. Når enheden vurderer det fagligt relevant, får de kommunens fysioterapeuter til at vurdere borgernes behov for indsatser, der kan understøtte borgernes selvhjulpethed. Det kan for eksempel være et træningsforløb, som medarbejderne understøtter i forbindelse med den daglige pleje hos borgerne. Medarbejderne oplyser, at de arbejder ud fra princippet om, at de opgaver borgeren selv er i stand til at udføre, skal borgeren udføre egenhændigt.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden systematisk arbejder med at sikre forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange, der understøtter borgernes livsglæde og selvhjulpethed.

## 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 er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgerne giver udtryk for tillid til medarbejdere og ledelse og oplever, at deres behov og ønsker bliver imødekommet på en lydhør og respektfuld måde. Pårørende bekræfter dette og beskriver en høj grad af tryghed i kommunikationen og i den pleje, der leveres. En pårørende fremhæver, at borgeren har fået de rette rammer og den støtte, der skaber trivsel i hverdagen.

Ældretilsynet vurderer, at borgerne oplever, at de er trygge ved og har tillid til medarbejderne og ledelsen i enheden.

- Medarbejderne udviser gensidig tillid og har tilsvarende tillid til ledelsen. Enheden anvender systematisk sine faglige nøglepersoner inden for blandt andet demens og inkontinens, og der er klare procedurer for faglig sparring på relevante møder. Medarbejderne foretager løbende observationer af borgerne og deler viden for at sikre en koordineret og helhedsorienteret pleje. Samarbejdet på tværs af faggrupper bliver beskrevet som velfungerende, og ledelsen er tilgængelig i dagvagt såvel som aftenvagt, både fysisk og telefonisk. Ledelsen deltager i møder, hvor borgernes tilstand drøftes og vurderes, for at sikre opdateret indsigt i både borgernes behov og medarbejdernes tværfaglige indsats.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har fokus på, at sikre tillid mellem medarbejderne og ledelsen indbyrdes, samt at ledelsen er tilgængelig i nødvendigt omfang.

- Medarbejderne oplever et tydeligt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen efter borgernes aktuelle behov. De justerer fleksibelt indsatserne, når borgernes ønsker ændrer sig – eksempelvis i forhold til måltider eller personlig hygiejne.

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har et fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgernes behov.

- Ledelsen har fokus på, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre helhedspleje ud fra borgernes individuelle og eventuelle særlige behov. Nye medarbejdere gennemgår en fastlagt oplæringsprocedure, der omfatter enhedens kultur, værdier og faglige krav.

Ledelsen følger systematisk op på, om kompetencerne er tilegnet, og der er faste procedurer for oplæring i dokumentationspraksis, så viden om borgernes helhedspleje deles ensartet og korrekt.

Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til en tværfaglig udførelse af helhedsplejen.

- Enheden er organiseret i faste teams med relevante mødestrukturer, borgerkonferencer og systematiske arbejdsgange, som skaber tydelige rammer for samarbejdet. Dokumentation sikrer adgang til relevant viden, suppleret af mundtlige overleveringer mellem vagtlag. Ledelsen er synlig i enheden og deltager i møder, hvor borgernes behov vurderes, og indsatser koordineres.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenhedens ledelse har kompetencer til at sikre borgernær ledelse og en tværfaglig organisering, der understøtter helhedsplejen.

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

### Begrundelse for vurdering

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

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgerne oplever, at de pårørende inddrages i det omfang, borgerne selv ønsker det. De pårørende beskriver et velfungerende samarbejde med medarbejderne, hvor der tages gensidig kontakt, når det er relevant. En pårørende har dog erfaret, at enkelte beskeder ikke er blevet videreformidlet, hvilket har medført brudte aftaler. En medarbejder bliver orienteret om forholdet og identificerer under tilsynsbesøget en telefontavle i borgerens hjem. Medarbejderen understreger de korrekte telefonnumre for den pårørende for at forhindre gentagelser. Medarbejderne oplyser, at de prioriterer dialogen med de pårørende og samarbejder med dem om at sikre den rette hjælp og understøtte borgernes livsglæde. De fortæller, at de pårørende bliver betragtet som en væsentlig ressource i det samlede plejeforløb.
- Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at inddrage og samarbejde med de pårørende.

- Borgerne og de pårørende fortæller, at borgerne har gode meningsfulde fællesskaber og aktiviteter. De nævner blandt andet socialt samvær i flere lokale fællesskaber, fx i fælleshuse i forskellige boligområder. Aktiviteter, som både borgere og de pårørende oplever er af betydning for borgernes trivsel og livsglæde. Det underbygges af medarbejderne, der fortæller at de inddrager civilsamfundet ved at samarbejde med blandt andet frivillige og dagcentre, for at sikre forskellige tilbud til borgerne. Medarbejderne har stor viden om lokale tilbud og fællesskaber og kan søge inspiration i kommunens blad "*Impulser*", som udsendes hvert halve år med oversigt over mange tilbud om samvær og aktivitet. En borger fortæller ved samtale med Ældretilsynet, at han kunne godt tænke sig et tilbud om kreative sysler, fx keramik. Medarbejderen oplyser, at hun vil undersøge muligheder for dette inden næste besøg hos borgeren.

Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk med at inddrage de pårørende og civilsamfundet i det omfang borgerne ønsker det. Enheden inddrager lokale fællesskaber og civilsamfundet som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, og enheden 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

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.		
--	---	--	--