

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Sektion Hømarken Svendborg Kommune

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Sektion Hømarken Svendborg Kommune Byskoven 11 5700 Svendborg		
CVR-nummer: 29189730	P-nummer: 1016047186	SOR-ID: 1017931000016005
Dato for tilsynsbesøg: 03-12-2025	Tilsynet blev foretaget af: Ninna Holmark Ettrup Bente Lindahl Andreasen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Sektionsleder Anette Green Nielsen Kvalitetskonsulent fra kommunen 3 medarbejdere		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Sektionsleder Anette Green Nielsen Kvalitetskonsulent fra kommunen 2 medarbejdere		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med 3 borgere og 4 pårørende. Interview med 3 medarbejdere. Interview med ledelsen. Observation af medarbejders interaktion med borger i forbindelse med borgerbesøg.		
Sagsnr.: SAG-25/2236		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Sektion Hømarken er en kommunal hjemmeplejeenhed i Svendborg kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Sektionen er opdelt i 2 teams i dagvagt (team Lilla og Grøn) og 2 teams i aftenvagt (uden navn). Der er 17-18 besøgslistere i dagvagten, om aftenen er der 4 hjælper-ruter og en assistentrute.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 270 borgere
Den daglige ledelse varetages af: Den daglige ledelse varetages af sektionsleder Anette Green Nielsen.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 50 medarbejdere fordelt på følgende faggrupper: 11 social-og sundhedsassistenter 28 social- og sundhedshjælpere 11 ufaglærte Enheden benytter ikke eksterne vikarer.
Øvrige relevante oplysninger: Lederen orienterer om, at der pr. 1/7-25 er ansat en assisterende leder med henblik på at styrke teamledelsen og udvikle en model for duo-ledelse. Den assisterende leder får dels ansvar for planlægning, men skal også bidrage til kompetenceudvikling af medarbejderne, så de kan fungere som selvkoordinerende teams. Der arbejdes desuden på at inddrage AI i processerne. Enheden har tilmeldt sig AF-AF-projektet (Attraktive Faglige Arbejdsfællesskaber), som har til formål at fremme et godt arbejdsmiljø. Projektet omsættes til konkrete prøvehandling, eksempelvis initiativer for at styrke kollegial kultur, tiltrække og fastholde arbejdskraft m.m. Projektet løber over et år.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Sektion Hømarken Svendborg 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 enheden fremstår som et sted med høj faglig kvalitet og med fokus på borgernes trivsel og selvbestemmelse.

Den samlede vurdering tager udgangspunkt i, at borgerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse og fleksibilitet i hjælpen. Borgerne oplever at blive behandlet med respekt og værdighed og de oplever, at medarbejderne lytter til deres individuelle behov på dagen.

Borgerne og pårørende oplever, at pårørende inddrages, hvor det er relevant.

Medarbejderne oplever, at der er mulighed for faglig sparring, både på de fastlagte møder, men også ad hoc med hinanden, ledelsen eller konsulenter. Medarbejderne beskriver en nærværende ledelse, der lytter til dem og skaber plads til faglige drøftelser og læring.

Medarbejderne beskriver, at de har stor tillid til hinanden og har indflydelse på deres hverdag.

Medarbejderne fortæller, at de har fleksibilitet og råderum til selv at tilrettelægge og udføre opgaver hos borgerne, da borgerne nu visiteres til fx personlig pleje frem for konkrete opgaver hos borgerne. Medarbejderne har stort kendskab til hvilke aktiviteter, der er i nærområdet og inddrager denne viden, hvor det er relevant.

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 tema 1: Den ældres selvbestemmelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- De tre interviewede borgere oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelse af hjælpen. En borger udtrykker, at medarbejderne er gode til at se og reagere på borgerens behov. En borger fortæller, vedkommende systematisk bliver spurgt til behov og ønsker omtrentligt en gang om måneden. Borgerne fortæller samstemmende om respektfuld adfærd og værdig tone. I forbindelse med ældretilsynets besøg hos en borger observeres borger lyse op i et stort smil ved synet af medarbejderen. En borger fortæller: *"Jeg har ikke noget at klage over. Der kommer mange nye, men det gør mig ikke noget. De er søde alle sammen. Du må meget gerne rose dem"*. Borgerne fortæller alle om mange skiftende medarbejdere, en enkelt af de interviewede borgere problematiserer det. En anden er meget glad for, at der kommer forskellige medarbejdere og en tredje er glad for at være den, eleverne får tildelt. Ældretilsynet vurderer på baggrund af borgernes udsagn, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen ud fra borgernes aktuelle behov og ressourcer. Ældretilsynet vurderer, at borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.
- Medarbejderne beskriver flere metoder, der benyttes ved særligt udfordrede borgere, herunder Isbjerget, Blomsten, daglige risikovurderinger og samarbejde med demenskonsulenterne. Der er et særligt fokus på de borgere, der har et behov for faste medarbejdere. I hvert team forsøger man at koordinere det, så der kommer så få som muligt. Om aftenen er det lettere, da der er færre medarbejdere. De 4 teams er selvkoordinerende og tilstræber, at hvis en borger får flere besøg i samme vagtlag, så er det samme medarbejder, der kommer alle gange. Afløsere ansættes til både dag- og aftenvagter for at opnå større kendskab til borgerne. Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgernes ønsker og behov. Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

Forbedringspotentiale:

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at:
- sikre kontinuitet og færrest mulige medarbejdere hos borgerne.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgerne udtrykker stor tillid til medarbejderne og ledelsen. De pårørende og borgerne fortæller, at medarbejderne og ledelsen er nemme at få i tale, og de er meget lydhøre. En pårørende fortæller: *"Samarbejdet er fint. Jeg ringer eller går bare ind (på kontoret)"*. 3 ud af 4 pårørende giver udtryk for, at de er meget trygge ved kommunikationen og indsatserne fra plejeenhedens medarbejdere og ledelse. En pårørende fortæller om utryghed omkring besøg ved demensramt ægtefælle. Den pårørende har bedt medarbejderne notere i en kalender, når de har været på besøg, så ægtefællen kan se om borger har fået mad og medicin mens ægtefællen er på arbejde. De faste medarbejdere har ikke noget problem med dette, fortæller den pårørende og viser kalender med navne, tidspunkt og små hilsner eller smileyer fra de faste medarbejdere. Hun fortæller videre: *"Men nogle af de andre medarbejdere vil ikke skrive i kalenderen, de synes de bliver tjekket"*. Borger og pårørende har dog ikke taget kontakt til ledelsen om dette, men det er forelagt ledelsen, som vil tage hånd om det. Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk med metoder der tilgodeser, at borgerne har tillid til medarbejderne og ledelsen i enheden.
- Medarbejderne udtrykker stor tillid til hinanden og til ledelsen. Medarbejderne udnytter hinandens viden og ser stor værdi i at sparre med hinanden i forhold til kerneopgaven: *"Vi hjælper hinanden. Hvis man er utryk ved en opgave, kan man tage en kollega med. Vi bruger sidemandsoplæring og man kan godt sige til en kollega, hvis man ser noget, der er uhensigtsmæssigt eller forkert"*. Medarbejderne fortæller de kender hinandens kompetencer, så man hurtigt finder ud af, hvem man skal gå til, når man har brug for specifik vejledning til en given opgave. Til tværfaglige møder eller til teammøder gennemgås ofte forskellige procedurer, så alle kender dem. Medarbejderne fortæller, at de har stor tillid til ledelsen, som beskrives som omfavnende, lyttende og en, der tager handling på henvendelser. Ledelsen er altid tilgængelig og deltagende. Ældretilsynet vurderer, at enheden arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser tillid mellem medarbejderne og ledelsen indbyrdes samt at ledelsen er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnnet og faggrupper
- Medarbejderne beskriver systematiske arbejdsgange i forhold til at orientere sig i borgers døgnrytme samt seneste observationer i Nexus inden et besøg hos en borger. Besøget er efter ikrafttrædelse af ældreloven og implementering af forenkling af Nexus ændret fra at være fx rengøring til at hedde praktisk bistand. Dette medvirker til, at medarbejderne ikke er så bundet af en enkelt, specifik opgave, men giver større fleksibilitet og råderum til medarbejdere og borgere til at bestemme, hvilken opgave der skal løses på dagen. Dette blev implementeret pr. 1. juli. Medarbejderne fortæller om muligheder for uddannelse og kurser, fx opfordres de ufaglærte ofte til at tage et 17 ugers kursus (fra ufaglært til hjælper) og ledelsen opfattes som meget lydhøre overfor ønsker om uddannelse og faglige løft. Ledelsen og medarbejderne fortæller, at nye medarbejdere har 4 følgedage fordelt på 2 i dagvagte og 2 i aftenvagte, herefter vurderes behovet for yderligere. Der er et introduktionsprogram for ufaglærte og et on-boarding forløb, som inkluderer E-learning, medicinhåndtering, forflytningskursus og IT-håndtering. Desuden skal alle medarbejdere regelmæssigt tage

førstehjælpskursus. Medarbejderne beskriver ligeledes et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende fokus. Der afholdes dagligt triagemøder (tidlig opsporing) i både dag- og aftenvagte, hvor ændringer i borgernes tilstand drøftes. Derudover afholdes ugentlige tværfaglige møder.

Ældretilsynet vurderer, at ledelsen har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette. Ældretilsynet vurderer, at ledelsen 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 plejeenheden har god kvalitet i forhold til tema 3: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- De pårørende fortæller, at de har et godt samarbejde med medarbejderne og ledelsen, som er nemme at få fat i ved behov. De pårørende oplever at blive inddraget, når det er relevant, og de oplever et godt samarbejde med enheden. Medarbejdere og ledelse beskrives som lydhøre og opmærksomme.
Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden systematisk arbejder med at inddrage og samarbejde med borgernes pårørende.
- Medarbejderne fortæller, at de systematisk inddrager civilsamfundet ved at samarbejde med frivillige. Der er et netværk af frivillige, kaldet "Frivillige hænder", som kan hjælpe med forskellige, mindre opgaver i borgernes hjem. Der er et netværk af besøgsvenner, som kan kontaktes. Medarbejderne beskriver også mulighed for deltagelse i dagcenteraktiviteter. Et relevant dagcenter kontaktes, hvorefter en medarbejder fra dagcentret overtager kontakten til borgeren. Medarbejderne savner dog et overblik over de lokale fællesskaber, der findes og hvem de retter sig imod.
Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har systematiske metoder og kompetencer, der tilgodeser et relevant samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed, ud fra borgernes ønsker og behov. Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Forbedringspotentiale:

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at:
- få overblik over lokale fællesskaber og aktiviteter i civilsamfundet.

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 selvhjulpenhed.	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 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	Opfyldt	

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