

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Fredensborg Hjemmepleje, Nivå

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Fredensborg Hjemmepleje, Nivå Mergeltoften 8 2990 Nivå		
CVR-nummer: 29188335	P-nummer: 1021408421	SOR-ID: 1047141000016008
Dato for tilsynsbesøg: 11-11-2025	Tilsynet blev foretaget af: Anna Peters Helle Hornø	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Hjemmeplejeforsker Anne Elmstrøm Ronne 2 Områdeleder, Tania Mond Pedersen og Kirsten Meilvang 1 Implementeringskonsulent 1 Sundhedsfaglig konsulent 1 Klinisk udviklingssygeplejerske 1 sygeplejerske 1 Ergoterapeut 1 Social- og sundhedsassistent 1 Visitator		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Hjemmeplejeforsker Anne Elmstrøm Ronne 2 Områdeleder, Tania Mond Pedersen og Kirsten Meilvang 1 Implementeringskonsulent 1 Sundhedsfaglig konsulent 1 Klinisk udviklingssygeplejerske 1 sygeplejerske 1 Ergoterapeut 1 Social- og sundhedsassistent 1 Visitator		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med leder, 4 medarbejdere, 2 borgere og 2 pårørende.		
Sagsnr.: SAG-25/3288		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Fredensborg Kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Team 1 og 2.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 314
Den daglige ledelse varetages af: Områdeleder Tania Mond Pedersen og områdeleder Kirsten Meilvang, i tæt samarbejde med hjemmeplejeforfatter Anne Elmstrøm Ronne
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: I alt 51 ansatte: 6 Sygeplejersker 13 Social- og sundhedsassistenter 26 Social- og sundhedshjælpere 1 Pædagog 1 Ergoterapeut 1 Farmakonom 3 Ikke faglærte
Øvrige relevante oplysninger: Ingen

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Fredensborg Hjemmepleje, Nivå har: God kvalitet

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

Ældretilsynet vurderer, at Nivå Hjemmepleje fremstår samlet set med god kvalitet. I tema 1 er 5 ud af 7 kvalitetsmarkører opfyldt og i tema 2 og tema 3 er alle kvalitetsmarkører opfyldt.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Hele tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

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

Ældretilsynet vurderer, at Nivå Hjemmepleje arbejder systematisk og målrettet med at omsætte ældrelovens tre bærende værdier til konkret praksis i hverdagen til gavn for borgerne. Nivå hjemmepleje er i gang med en proces med at implementere ældreloven og har organiseret sig i mini-teams som en del af denne udvikling. Ældretilsynet vurderer, at den tværfaglige organisering understøtter kvaliteten og sammenhængen i helhedsplejen.

Det tværfaglige samarbejde understøttes af faste mødefora, hvor borgernes situation systematisk gennemgås med afsæt i ældrelovens værdier. Ældretilsynet vurderer, at denne tilgang styrker kvaliteten og sikrer, at helhedsplejen er koordineret og målrettet.

Ældretilsynet lægger vægt på, at samspillet mellem borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse er præget af gensidig tillid, hvilket fremmer samarbejdet og kvaliteten i helhedsplejen. Medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer til at indgå i anerkendende og respektfuld dialog med både borgere og pårørende, udvise faglig dømmekraft og tilpasse inddragelsen af eksterne aktører efter borgerens ønsker og behov. Ældretilsynet vurderer, at medarbejdernes evne til at reflektere over roller og opgaver i samarbejdet understøtter et læringsorienteret arbejdsmiljø og styrker kvaliteten i det fælles faglige arbejde.

Ældretilsynet vurderer, at Nivå Hjemmepleje med fordel kan styrke det systematiske samarbejde med lokale fællesskaber og civilsamfund. Dette kan bidrage til øget trivsel, meningsfulde aktiviteter og forebyggelse af ensomhed blandt borgerne.

Der i den afsluttende mundtlige tilbagemelding drøftes potentialet i et fortsat fokus på kontinuitet og selvbestemmelse i helhedsplejen. Kendt personale kan styrke relationer til borgerne, hvilket understøtter borgernes oplevelse af selvbestemmelse og trykthed i hverdagen. Ældretilsynet vurderer, at øget kontinuitet vil understøtte kvaliteten i helhedsplejen.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Nivå Hjemmepleje har god kvalitet i helhedsplejen indenfor for tema 1: Den ældres selvbestemmelse, 5 ud af 7 kvalitetsmarkører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet noterer, at Nivå Hjemmepleje er i gang med en proces med at implementere ældreloven og har organiseret sig i mini-teams, som en del af denne udvikling. Ældretilsynet oplever, at den tværfaglige organisering, hvor både terapeuter, sundhedsfaglige medarbejdere og en farmakonom indgår som en integreret del af teamet, understøtter kvaliteten i helhedsplejen. Det tværfaglige samarbejde giver mulighed for at medtænke flere faglige perspektiver i den daglige faglige sparring og udvikling.

Nivå hjemmepleje har etableret en mødestruktur, hvor borgernes plejebenhov er i centrum og Ældretilsynet vurderer, at denne struktur bidrager til en mere sammenhængende og målrettet indsats i helhedsplejen. I forlængelse heraf lægger Ældretilsynet vægt på, at Nivå hjemmepleje arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange, hvilket styrker borgernes selvhjulpenhed og trivsel.

I interview med borgerne, beskrives en hverdag hvor borgerne bliver mødt med en respektfuld og værdig tone i forbindelse med den hjælp, de modtager. Borgerne og pårørende giver udtryk for, at medarbejderne viser interesse for borgernes livssituation.

Ældretilsynet vurderer, at kvalitetsmarkør 1 og 4 i dette tema ikke er opfyldt, og ser et forbedringspotentiale i, at Nivå hjemmepleje systematisk styrker borgernes selvbestemmelse og sikrer større kontinuitet i helhedsplejen. Under borgerinterview beskrives begrænset inddragelse og mulighed for selv at bestemme, hvornår hjælpen modtages, hvilket reducerer borgernes mulighed for at deltage i meningsfulde fællesskaber, da hjælpen ikke i tilstrækkelig grad tilrettelægges med afsæt i borgernes ønsker, døgnrytme og planlagte aktiviteter. Dette begrænser borgernes mulighed for at indgå i sociale sammenhænge og opleve kontinuitet i hverdagen.

Ældretilsynet og Nivå Hjemmepleje drøfter i den afsluttende tilbagemelding potentialet i at styrke kontinuiteten i helhedsplejen gennem systematisk anvendelse af faste og kendte medarbejdere i borgerens hjem. En mere forudsigelig og sammenhængende tilgang vil kunne understøtte borgernes oplevelse af selvbestemmelse og give dem løbende indflydelse på tilrettelæggelsen af hjælpen, tilpasset deres aktuelle behov og ressourcer. Nivå Hjemmepleje genkender dette forbedringspotentiale og reflekterer sammen med Ældretilsynet over konkrete tiltag, der kan sikre større kontinuitet og kvalitet i plejen samt fremme borgernes mulighed for at deltage aktivt og meningsfuldt i hverdagslivet.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

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

Ældretilsynet bemærker, at ledelsen løbende inddrager medarbejderne og at der er et fagligt råderum med mulighed for indflydelse på arbejdet med at omsætte den nye ældrelov til praksis og med at tilpasse indsatsen ud fra den enkelte borgers behov og ønsker. Medarbejdernes erfaringer fra den daglige opgaveløsning anvendes aktivt i processen, hvilket styrker relevansen og kvaliteten af de tiltag, der indføres. Ledelsen prioriterer fagligt samarbejde og anerkender medarbejderne som centrale aktører i den borgernære opgaveløsning.

Nivå Hjemmepleje ser den nye ældrelov som en mulighed for at skabe rammer, der styrker borgernes tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse. Dette kommer til udtryk gennem konkrete initiativer såsom systematisk borgerinddragelse i plejeplaner, øget fokus på selvbestemmelse i daglige rutiner og koordinering af tværfaglige ressourcer for at sikre sammenhængende og helhedsorienteret pleje. Medarbejderne giver samtidig udtryk for at have medbestemmelse i både tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen, hvilket understøtter deres faglige råderum og engagement. Ældretilsynet vurderer, at denne tilgang styrker kvaliteten i helhedsplejen og fremmer borgernes oplevelse af kontinuitet, selvbestemmelse og tryghed.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejderne beskriver en organisering, der understøtter vidensdeling og faglig sparring mellem faggrupper og på tværs af døgnet, hvilket styrker kvaliteten i opgaveløsningen og bidrager til en fælles faglig retning. Derudover fremhæves et internt samarbejde præget af gensidig tillid og respekt, med mulighed for faglig sparring og ejerskab til tværgående beslutningsprocesser.

I forlængelse heraf lægger Ældretilsynet vægt på, at de interviewede borgere tilkendegiver, at de har tillid til både medarbejderne og ledelsen. Borgerne oplever, at medarbejderne møder dem med professionalisme, nærvær og respekt, og at ledelsen er synlig og tilgængelig i den daglige praksis. Denne tillid fra borgerne understøtter vurderingen af, at samspillet mellem ledelse og medarbejdere udgør et fundament for en stabil, tryk og kvalitetspræget borgernær indsats.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

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

Ældretilsynet fremhæver, at medarbejderne samlet set besidder de nødvendige kompetencer til at samarbejde med pårørende. Interview med borgere og pårørende viser, at inddragelsen sker i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov, hvilket giver pårørende mulighed for at deltage meningsfuldt i borgerens forløb. Ældretilsynet vurderer, at denne praksis understøtter et tæt og respektfuldt samspil mellem borgere, pårørende og medarbejdere.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejderne arbejder med at inddrage pårørende, og anser dem som værdifulde samarbejdspartnere, da de pårørende kan bidrage med viden og vaner om borgerne, herunder også hos borgerne med særlige behov. Inddragelsen sker gennem faste og planlagte samtaler i forbindelse med opstartsmøder, løbende opfølgende dialoger samt ved ændringer i borgerens behov. Herudover er der, efter aftale med borgeren, løbende kontakt til de pårørende.

Ældretilsynet vurderer, at de ugentlige tværfaglige møder bidrager til at sikre kvaliteten i helhedsplejen ved at understøtte et fælles fagligt ståsted, styrke videndeling samt skabe rum for faglig refleksion og sparring på tværs af faggrupper og døgnet. Mødestrukturen medvirker samtidig til systematisk opfølgning på aftaler med borgere og pårørende.

Der lægges vægt på medarbejderne har kompetencer til at indgå i anerkendende og respektfuld dialog, deres forståelse for borgerens selvbestemmelse samt deres faglige dømmekraft i forhold til at vurdere, hvornår og hvordan pårørende og eksterne aktører kan inddrages meningsfuldt.

Medarbejderne kan reflekterer over grænseflader og roller i samarbejdet og kan tilpasse inddragelsen til den enkelte borgers ønsker og behov. Dette understøttes af konkrete eksempler, hvor medarbejderne har inddraget eksempelvis borgerens egen læge eller pårørende for at yde relevant støtte til borgeren.

Ældretilsynet bemærker i forbindelse med den mundtlige tilbagemelding, at medarbejderne giver udtryk for, at de i forlængelse af dialogen med tilsynsførende har viderebragt drøftelserne til deres respektive medarbejdergrupper. Drøftelserne har haft fokus på metoder til, hvordan man i fællesskab kan sikre, at alle stemmer i rummet bliver hørt under møder, således at den samlede faglige viden blandt kolleger bringes i spil. Ældretilsynet vurderer, at denne efterfølgende refleksion og videndeling vidner om en faglig bevidsthed og et læringsorienteret arbejdsmiljø, hvor dialogen kan anvendes aktivt til at styrke kvaliteten i det fælles faglige arbejde.

Under tilbagemeldingen drøftes mulighederne for at styrke samarbejdet med aktører i lokalområdet. Ældretilsynet vurderer, at Nivå hjemmepleje med fordel kan arbejde mere systematisk med at inddrage lokale fællesskaber og udbygge samarbejdet med civilsamfundet. Dette vurderes at kunne bidrage til øget livskvalitet, flere meningsfulde aktiviteter samt forebyggelse af 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.	Ikke opfyldt	Der ses eksempler på, at enheden har udfordringer med at imødekomme den enkeltes selvbestemmelse, inddragelse samt mulighed for at have indflydelse på hvornår man modtager hjælp.
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.	Ikke opfyldt	Der ses eksempler på begrænset kontinuitet i helhedsplejen idet informanterne beskriver, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmene. En opgaveløsning med mange forskellige medarbejdere medfører at borgerne i mindre grad oplever sammenhæng, forudsigelighed og stabile relationer i deres forløb.
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

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 tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Opfyldt	



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 meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.	Opfyldt	