

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen VBH - A.F. Beyersvej

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen VBH - A.F. Beyersvej A.F. Beyers Vej 5E 2720 Vanløse		
CVR-nummer: 64942212	P-nummer: 1029163606	SOR-ID: 1331801000016005
Dato for tilsynsbesøg: 25-11-2025	Tilsynet blev foretaget af: Allan Hagbarth Lauridsen Kristina Jensen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Hjemmeplejeleder Anne Bonde Jørgensen Gruppeleder Stella Carl Krogh Faglig leder Anette Hanghøj Leder af sygeplejen Vanløse Charlotte Brøjnebo Ledende sygeplejerske aften Jeanette Bräunlich 1 social- og sundhedshjælper/disponent 2 social- og sundhedsassistenter 1 sygeplejerske 1 servicemedarbejder 1 sundhedsfaglig konsulent fra Københavns kommune		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Hjemmeplejeleder Anne Bonde Jørgensen Gruppeleder Stella Carl Krogh Faglig leder Anette Hanghøj Leder af sygeplejen Vanløse Charlotte Brøjne Bøl Leder af aftenvagten Jeanette Bräunlich 1 social- og sundhedshjælper/disponent 1 social- og sundhedsassistent 1 sygeplejerske 1 servicemedarbejder 1 sundhedsfaglig konsulent fra Københavns kommune		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med hjemmeplejeleder, gruppeleder, faglig leder, leder af sygeplejen og leder af aftenvagten. Gruppeinterview med 1 sygeplejerske, 1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og		

sundhedsassistenter og 1 servicemedarbejder.
Individuelt interview med 2 borgere.
Individuelt interview med 3 pårørende.

Sagsnr.:
SAG-25/3403

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Den kommunale hjemmepleje, Københavns kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Team Rød og Team Turkis.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 179 borgere i eget hjem.
Den daglige ledelse varetages af: Gruppeleder Stella Carl Krogh.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 27 fastansatte og 3 timelønnede. 6 social- og sundhedsassistenter. 17 social- og sundhedshjælpere. 2 disponenter. 2 servicemedarbejdere. 3 ikke faglærte medarbejdere.
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen VBH - A.F. Beyersvej 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.

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 oplever en systematisk og metodisk tilgang til helhedsplejen, og alle kvalitetsmarkører inden for hvert tema er opfyldt.

Ældretilsynet ser en tydelig sammenhæng mellem ledelsens tilgang til helhedsplejen og medarbejdernes praksis. Ældretilsynet oplever en kultur, der afspejler tillid og samarbejde. Et eksempel fra lederinterview er, at der er fokus på at skabe en fælles forståelse af personcentreret omsorg og rehabiliterende indsats, hvilket medarbejderne bekræfter i deres beskrivelser af daglig praksis. Medarbejderne nævnte, at de oplever frihed til at tilpasse plejen efter borgernes ønsker uden at skulle søge godkendelse for små ændringer, fordi ledelsen har tydeliggjort, at borgerens trivsel er i centrum.

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne udviser ejerskab i opgaveløsningen, og at indsatsen er kendetegnet ved systematik og tværfaglighed med anvendelse af metoder og mødestrukturer, der sikrer sammenhæng.

Ældretilsynet lægger vægt på, at leverandøren har fokus på borgernes selvbestemmelse. I opgaveløsningen medtænkes borgernes selvbestemmelse med inddragelse af tilgange og metoder der understøtter forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende indsatser.

Ved den mundtlige tilbagemelding drøftes den borgeroplevede kontinuitet og forudsigelighed særligt i aftenvagten som et forbedringspotentiale.

Leverandøren peger selv på et potentiale i det fortsatte arbejde med at styrke samarbejdet med lokale fællesskaber og civilsamfund med fokus på borgernes trivsel og reducere ensomhed gennem bedre inddragelse af lokale ressourcer.

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 helhedsplejen i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at ledelsen ved interviewet beskriver en længerevarende indsats omkring temaet den ældres selvbestemmelse, samt fokus på en helhedspleje, der tilpasses den enkeltes ønsker og behov.

Det fremgår under interview med medarbejdere, at der arbejdes systematisk og metodisk med fokus på trivsel og personcentreret omsorg for at identificere og understøtte borgernes ønsker og behov. Løbende dialog og planlagte samtaler, benyttes til at afdække borgernes ønsker. Et eksempel fra interviewene er, at borgernes præferencer for måltider og aktiviteter indarbejdes i den daglige planlægning. En medarbejder nævner f.eks., at hvis en borger ønsker at spise morgenmad senere end standardtidspunktet, tilpasses planen, så borgeren får mulighed for dette. Derudover beskriver medarbejderne, at livshistorier anvendes til at skabe meningsfulde aktiviteter, eksempelvis tilbydes en borger med interesse for havearbejde at deltage i blomsterplantering.

Leverandøren beskriver et særligt fokus på den rehabiliterende indsats. Indsatsen er en integreret del af plejen, hvor målet er at bevare borgernes funktionsevne og selvstændighed. Borgerne opfordres til at deltage aktivt i daglige gøremål frem for at få opgaverne udført for sig. f.eks. Støttes borgerne i selv at tage tøj på, selvom det tager længere tid, for at træne bevægelighed og finmotorik. Hjælpemidler som gribetænger og rollatorer anvendes, så borgerne kan klare opgaver som at række ting eller bevæge sig rundt i hjemmet. Medarbejderne nævner, at de tilpasser indsatsen til den enkelte borgers ressourcer, f.eks. ved at motivere til små gåture frem for at bruge kørestol, når det er muligt.

Ældretilsynet bemærker at borgerne beskriver, at de bliver mødt med værdighed og respekt. Borgerne oplever mulighed for indflydelse på beslutninger i eget liv, og hvordan plejen tilpasses den enkeltes ønsker f.eks. om at deltage i aktiviteter.

I interview med borgere og pårørende beskrives varieret kontinuitet i aftenvagten. Ældretilsynet og enheden drøfter den borgeroplevede kontinuitet og forudsigelighed i aftenvagten som et forbedringspotentiale ved den mundtlige tilbagemelding. Ledelsen nævner at oplevelsen af den varierede kvalitet i aftenvagten kan være på baggrund af en nuværende arbejdsgang hvor der i aftenvagten bliver rokeret i kørelisterne hver 6. måned for at styrke det kliniske blik samt imødekomme medarbejdernes ønske. Den svingende kontinuitet er dog midlertidig og Ældretilsynet vurderer, at enheden er på rette kurs, fordi der nu arbejdes med at finde en balance.

Leverandøren og Ældretilsynet drøfter forskellige metoder til veksling mellem ruter, hvor både den borgeroplevede kontinuitet, faglighed og medarbejdernes ønsker kan understøttes.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Leverandøren har en organisering, der understøtter borgernær ledelse. Der er strukturerede mødefora, der understøtter tværfaglig vidensdeling og tværfagligt samarbejde med inddragelse af blandt andet visitationen og andre relevante ressourcepersoner.

Ledelsen italesætter tillid til medarbejderne, deres faglighed og kompetence til beslutningstagen under interviewet. I opgaveløsningen anvendes metoder, der understøtter medarbejdernes faglige kompetencer ud fra en ensartet forståelsesramme.

Ledelsen beretter om fælles retningslinjer og principper for, hvordan opgaver skal løses, så alle medarbejdere arbejder ud fra samme værdigrundlag og faglige tilgang, samt sikre at der er en fælles forståelse af mål og metoder f.eks. personcentreret omsorg og rehabiliterende indsats, så borgerne oplever en sammenhængende og ensartet kvalitet i plejen.

Ledelsen opleves af medarbejderne som synlig og tilgængelig. Medarbejderne fremhæver, at ledelsen deltager aktivt i faglige møder og er til stede for at understøtte dialog og beslutninger. Derudover beskriver de, at ledelsen er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnnet, hvilket giver medarbejderne tryghed i opgaveløsningen og mulighed for hurtig afklaring ved komplekse situationer. Denne tilgængelighed opleves som en styrke for både faglighed og samarbejde.

Medarbejderne beretter om gensidig tillid til hinanden og ledelsen. Der er i organisationen fokus på psykologisk tryghed i det fælles samarbejde med mulighed for fælles videndeling og sparring. Medarbejderne har indflydelse på planlægning af daglige opgaver og oplever at blive inddraget i processer og beslutninger. Medarbejderne har f.eks. udviklet leverandørens audit-materiale.

Borgere og pårørende udtrykker tillid til medarbejderne og tryghed ved den helhedspleje der modtages. I interview med borgere fortælles, at de oplever medarbejderne som kompetente og omsorgsfulde, og at de føler sig trygge, fordi hjælpen tilpasses deres behov. Borgerne beretter at der kan regnes med, at medarbejderne kommer til aftalt tid og tager sig tid til at lytte til ønsker og behov. Pårørende beskriver, at de har tillid til, at medarbejderne handler korrekt og informerer dem, hvis der sker ændringer i borgerens tilstand.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

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

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at leverandøren har samarbejde med lokale foreninger samt kommunale og civile aktører, der understøtter fællesskaber for de borgere, der ønsker det. Der gennemføres for eksempel systematisk ensomhedsscreening hos nye borgere, der opstarter hjemmepleje med henblik på at kunne understøtte borgerne i at kunne deltage i meningsfulde fællesskaber i lokalmiljøet, hvis de ønsker det. Lokale ensomhedsambassadører kan hjælpe borgerne med at formidle kontakt til lokale væresteder, klubber, foreninger eller andre lokale fællesskaber. Desuden anvender medarbejderne SUF-guiden, der er Københavns kommunes værktøj til at give medarbejderne overblik over tilbud til borgerne, der kan medvirke til at fremme trivsel og livsglæde.

I tilrettelæggelsen af helhedsplejen har leverandøren ligeledes fokus på at tilpasse plejen, så borgerne kan deltage i aktiviteter i civilsamfundet. Det kan dreje sig om, at indsatsen leveres på et tidspunkt, så borgerne kan nå at deltage i aktiviteter udenfor hjemmet.

Leverandøren beskriver et systematisk samarbejde med pårørende, som giver udtryk for at blive inddraget og involveret. Der afholdes opstartsforløb med nye borgere sammen med pårørende, blandt andet med fokus på borgernes livshistorie, vaner og interesser. De pårørende ses som en ressource i samarbejdet.

De interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at det også er deres oplevelse, at pårørende inddrages hvor det er relevant, og borgerne ønsker det. Borgere og pårørende oplever ligeledes, at det er nemt at komme i kontakt med leverandøren, og at leverandøren reagerer hurtigt på deres henvendelser. I SUF-guiden findes ligeledes tilbud til pårørende til borgere med for eksempel demenssygdomme eller andre kognitive udfordringer. Tilbuddene omfatter blandt andet kurser, pårørendegrupper samt muligheder for vejledning.

Under den mundtlige tilbagemelding reflekterer leverandøren over et udviklingspotentiale i det fortsatte arbejde med at styrke samarbejdet med lokale fællesskaber og civilsamfund med fokus på borgernes trivsel og 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.	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.		
--	---	--	--