

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Marstal Ældrecenter

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Marstal Ældrecenter Gasværksvej 10 5960 Marstal		
CVR-nummer: 28856075	P-nummer: 1003312941	SOR-ID: 1016811000016007
Dato for tilsynsbesøg: 10-09-2025	Tilsynet blev foretaget af: Anne Katrine Riis Jakobsen Sidsel Rohde	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn - ældretilsynet fulgte op på en konkret henvendelse vedr. de tre temaer: Den ældres selvbestemmelse, tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse og et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Tilsynet var uanmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Deltagere ved tilsynet: • Lissi Anneberg, konstitueret leder • Tre medarbejdere		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Ved den mundtlige tilbagemelding deltog: • Lissi Anneberg, konstitueret leder • To medarbejdere		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: • Interview af: fem borgere, tre pårørende, tre medarbejdere og Lissi Anneberg, konstitueret leder. • Samtale med én pårørende forud for tilsynet. • Observation af medarbejdernes kommunikation og adfærd sammen med borgere i fællesrum og enkelte borgers boliger. • Gennemgang af dokumentation vedrørende tre borgere.		
Sagsnr.: SAG-25/2203		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Marstal Ældrecenter er en plejeenhed i Ærø Kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Marstal Ældrecenter er opdelt i seks afdelinger, fordelt på: • Orange • Grøn • Rød • Blå • Strandstuen • Gul (udelukkende midlertidige pladser) Orange- og grøn afdeling er en dobbeltafdeling, hvor medarbejdere har daglig gang på begge afdelinger. Rød- og blå afdeling er en dobbeltafdeling, hvor medarbejdere har daglig gang på begge afdelinger.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Marstal ældrecenter har 44 boliger, hvoraf to boliger er beregnet til ægtepar. På tilsynsdagen boede der 41 borgere på plejeenheden.
Den daglige ledelse varetages af: Lissi Anneberg, konstitueret leder. Lissi er desuden daglig leder af Søskilden plejehjem.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: Der er i alt ansat 54 medarbejdere, fordelt på følgende stillinger: • 13 social- og sundhedsassistenter • 20 social- og sundhedshjælpere • 3 pædagoger • 1 ernæringsassistent • 17 ufaglærte Herudover anvendes vikarbureau.
Øvrige relevante oplysninger:

- Plejeenheden har været uden fast ledelse siden den 1. juli 2025. Lissi Anneberg har været konstitueret leder siden den 1. juli 2025 og er som udgangspunkt på plejeenheden én dag om ugen. Medarbejdere kan kontakte Lissi telefonisk eller pr mail ugens andre dage.
- Der er ansat en ny daglig leder, som starter den 1. oktober 2025.
- Plejeenheden har otte vakante stillinger, fordelt på fire dagvagter og fire aftenvagter.
- Plejeenheden bruger gennemsnitligt syv vikarer pr uge fordelt på tre vagtlag: dag, aften og nat.
- Plejeenheden har en sygefraværprocent på 17 %.
- Plejeenheden har et fast samarbejde med kommunens terapeuter ift. træning og rehabilitering.
- Plejeenheden har et fast samarbejde med kommunens sygeplejersker, hvor der dagligt kommer en sygeplejerske på plejeenheden.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Marstal Ældrecenter har: Bekymrende kvalitet

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

Plejeenheden fremstår samlet set med bekymrende kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen inden for temaerne 'den ældres selvbestemmelse' og 'tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse'. Tilsynet vurderer, at plejeenheden har væsentlige udfordringer med kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages. Både i forhold til borgernes oplevelse heraf, men også ud fra manglende systematik ift. at sikre kontinuitet og sammenhæng i hjælpen. Plejeenheden har udfordringer med systematisk at inddrage borgernes ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har væsentlige udfordringer med den borgernære ledelse. Plejeenheden har været udfordret af manglende ledelse siden den 1. juli 2025, hvor den konstituerede leder som udgangspunkt har været fysisk til stede én dag om ugen. Samtidigt med otte vakante stillinger, har det resulteret i et stort forbrug af eksterne vikarer, hvoraf flere mangler faglige kompetencer. Desuden har plejeenheden organisatoriske udfordringer ift. at understøtte en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.

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:

Ældretilsynet har varslet påbud til plejeenheden om, at plejeenheden inden for 16 uger fra endelig afgørelse skal sikre kvalitet i helhedsplejen indenfor temaerne: tema 1, Den ældres selvbestemmelse og tema 2, tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Plejeenheden skal arbejde med de fokuspunkter skrevet under begrundelse for den samlede vurdering under tema 1 og tema 2.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet 'den ældres selvbestemmelse' har væsentlige udfordringer.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Fire borgere og en pårørende beskriver, at der kommer mange forskellige medarbejdere, særligt om aftenen. Medarbejdere bekræfter, at der særligt om aftenen er udfordringer med at sikre kontinuiteten, da der anvendes mange vikarer. Medarbejdere og ledelse fortæller, at der bliver brugt en del eksterne vikarer fra vikarbureau. Ældretilsynet vurderer, at der er en stor udfordring med kontinuiteten om aftenen, og at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i helhedsplejen. Ældretilsynet og plejeenheden har drøftet udfordringerne med at sikre kontinuitet i helhedsplejen, og den konstituerede leder er bevidst om plejeenhedens udfordringer, men udtrykker også, at det er svært at sikre med manglende medarbejdere og det høje forbrug af vikarer i aftenvagte.
- Medarbejderne beskriver, at der grundet stort tidspres er udfordringer med, at både faste medarbejdere og vikarer ikke får læst dokumentationen vedrørende borgerne i starten af arbejdsdagen, uanset om det er morgen eller aften. En borger beskriver, at borgeren selv fortæller medarbejderne, hvad de skal hjælpe med. Ved gennemgang af dokumentation ses der mangelfulde beskrivelser af to borgers vaner ift. meningsfulde aktiviteter, og ved en borger med demenssygdom mangler der tydelig beskrivelse af arbejdsgang i forbindelse med bad. Medarbejdere fortæller, at observationer og informationer ikke altid bliver dokumenteret i Nexus. Der bliver brugt sedler og en fysisk kalender, som ligger på medarbejdernes kontor i de enkelte afdelinger. Medarbejderne mangler tid til at skrive borgernes ønsker og behov ind i systemet, hvilket er en særlig udfordring, når forbruget af eksterne vikarer er højt. Ærø Kommune angiver i høringssvar, at fysiske sedler udelukkende omhandler praktiske forhold, og at det ikke er den primære dokumentationspraksis. Ældretilsynet vurderer, at den manglende dokumentation medfører, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad arbejder med systematisk at inddrage borgernes ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper. Ældretilsynet vurderer, at der ikke er sammenhæng i hjælpen uanset hvilken medarbejder, der kommer. Ældretilsynet og plejeenheden har drøftet vigtigheden af dokumentation og vigtigheden af, at medarbejdere og vikarer læser dokumentationen vedrørende borgerne i starten af arbejdsdagen. Dette for at sikre sammenhæng i helhedsplejen til borgeren og for at skabe trykthed for borgeren.
- Ældretilsynet observerer borgere og medarbejdere i fællesrummene. Ældretilsynet observerer to medarbejdere, der sidder sammen med to borgere og spiser frokost. Ældretilsynet observerer, at de to medarbejdere drøfter udfordringer ved arbejdspladsen. En pårørende fortæller desuden, at flere af vikarerne ikke samtaler med borgerne i fællesrummene. I en bekymringshenvendelse og dialog med pårørende forud for tilsynet, beskriver den pårørende, at en borgers seng er observeret med 2-3 lag under dynen, som alle bar præg af pletter og skjolder og til sidst en våd rullemadras. Den pårørendes

opfattelse er, at en medarbejder har set skjolder og pletter og lagt nyt ovenpå af flere omgange uden at skifte i bund. Den samme pårørende fortæller også, at borgeren er blevet barberet helt, selvom borgeren altid har haft skæg. Ældretilsynet vurderer, at disse forhold har betydning for borgernes værdighed og trivsel. Ældretilsynet og plejeenheden har drøftet ældretilsynets observation, og den konstituerede leder vil følge op med medarbejderne.

- Medarbejdere fortæller, at de har øje for borgeren ved ændring i funktionsniveau, og de beskriver en arbejdsgang, hvor tværfaglige medarbejdere, fx fysioterapeuter, kontaktes ved behov. Der kommer ugentligt en fysioterapeut og træner med borgere efter § 86, og medarbejderne ved, hvordan de skal henvise en borger til træning. Medarbejderne beskriver, at de tidligere har haft tavlemøder og triagering, hvor borgerne bliver drøftet, men dette sker ikke så ofte for tiden. Ledelsen tilføjer dog, at der snarest starter et forløb, hvor en projektleder skal få indført netop triageringsmøder. Medarbejdere og ledelse fortæller, at plejeenhedens teams primært består af social- og sundhedshjælpere. De fleste social- og sundhedsassistenter er primært tilknyttet afdelingen med midlertidige pladser, og plejeenheden afholder ikke systematiske møder med sygeplejersker og/eller terapeuter. Ældretilsynet vurderer, at de manglende tværfaglige teams udfordrer det tværfaglige samarbejde om borgerne og hermed en systematik ift. at arbejde systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen. Særligt når der er manglende systematik ift. at videndele om borgernes behov, og når der ofte er vikarer i plejen. Ældretilsynet og plejeenheden har drøftet vigtigheden af, at fællesmøder/triageringsmøder prioriteres for løbende at kunne drøfte borgernes behov.

Ældretilsynet vurderer dog videre, at plejeenheden også på et punkt har god kvalitet i forhold til temaet 'den ældres selvbestemmelse'.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- De fem interviewede borgere udtrykker i interview, at de oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på hvordan og hvornår, hjælpen skal gives. En borger fortæller, at borgeren og medarbejderne i fællesskab er blevet enige om borgerens vaner, ønsker og mål for hjælpen.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden bør have fokus på:

- Kontinuitet og sammenhæng i hjælpen.
- Respektfuld tone og adfærd blandt medarbejdere, når de er sammen med borgerne.
- Systematisk dokumentation af borgernes ønsker og behov samt samt øvrige forhold af betydning for helhedsplejen hos den enkelte borger
- At medarbejderne orienterer sig i dokumentationen vedrørende borgernes helhedspleje, inden de skal møde borgeren.
- Tværfaglige teams der sammen fokuserer på forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet 'tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse' har væsentlige udfordringer:

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Medarbejdere oplyser, at de flere gange har oplyst ledelsen om manglende kompetencer og manglende sproglige kundskaber hos vikarer, men medarbejderne oplever, at der bliver handlet for langsomt på bekymringerne, og at vikarer med manglende kompetencer fortsat kommer på plejeenheden. Lederen erkender, at der ikke er blevet handlet hurtigt nok på manglende faglige kompetencer blandt vikarer/afløsere. Lederen beskriver, at én medarbejder er blevet afskediget grundet manglende kompetencer. Ældretilsynet vurderer, at ledelsen bør have fokus på at skabe tillid mellem medarbejdere og ledelsen.
- Medarbejdere oplyser, at der særligt om aftenen er udfordringer med, at vikarer/afløsere ikke har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen. Den konstituerede leder er bekendt med, at alle vikarer ikke har de nødvendige kompetencer. Lederen beskriver en stor udfordring med rekruttering af fagligt kompetente medarbejdere, hvorfor plejeenheden er nødsaget til at bruge vikarbureau. Lederen og medarbejdere beskriver et introduktionsprogram for nye medarbejdere, hvor der er fokus på sidemandsoplæring, men vikarer fra vikarbureau får ikke oplæring, og vikarer er ofte alene på afdelingerne om aftenen. Ældretilsynet observerer medarbejdere, der drøfter udfordringer på arbejdspladsen i borgeres medhør, hvilket ældretilsynet vurderer som manglende kommunikative kompetencer blandt medarbejderne. Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden ikke i tilstrækkelig grad sikrer de nødvendige kompetencer blandt vikarer og faste medarbejdere.
- Medarbejdere oplyser, at den faste medarbejdergruppe er blevet mere selvkørende grundet manglende ledelse. Lederen oplyser, at hun fysisk er til stede på plejeenheden en dag om ugen, og at hun besøger alle afdelinger i plejeenheden den ene dag om ugen, men at det er svært at udføre borgernær ledelse, når hun ikke er til stede til dagligt. Ledelsen har ikke afsat tid til at indgå systematisk i tværfaglige møder med borgergennemgang og organisatoriske strukturer. Generelt bliver de ugentlige tværfaglige møder ofte aflyst af medarbejderne grundet et stort tidspres blandt medarbejderne. Lederen fortæller, at der snarest starter et forløb, der har til formål at skabe fokus på triagering. Der er ansat en projektleder til at drive forløbet. Ældretilsynet vurderer, at plejeenhedens ledelse ikke i tilstrækkelig grad har kompetencer til at sikre en borgernær ledelse og en organisering, der understøtter dette, idet den konstituerede leder fysisk er til stede én dag om ugen, og idet ledelsen ikke har afsat tid til at indgå systematisk i tværfaglige møder med borgergennemgang og organisatoriske strukturer.

Ældretilsynet vurderer dog videre, at plejeenheden også på nogle punkter har god kvalitet i forhold til temaet 'tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse'.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens medarbejdere og ledelse. Ved interview med borgere, udtrykker én borger generel tillid til medarbejderne, men har størst tillid til et par stykker af de faste medarbejdere.
- Medarbejdere oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen. I interview med medarbejdere beskriver medarbejderne, at de har mulighed for at tilpasse hjælpen til borgerens behov, og de beskriver, at de kan sætte yderligere tiltag i gang hos borgeren, hvis dette er nødvendigt. Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne tilpasser hjælpen ud fra borgernes behov.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden bør have fokus på at:

- Skabe tillid i samarbejdet mellem medarbejdere og ledelse.
- Sikre en borgernær ledelse ved mere fysisk tilstedeværelse af ledelse og en organisation der understøtter borgernær ledelse.
- Sikre de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen blandt både faste medarbejdere, afløsere og vikarer.
- Sikre en organisering der understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen. Fokus på at få skabt en kultur med faste tavlemøder/triageringsmøder med tværfaglig tilstedeværelse.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet 'et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund'.

Alle markører i temaet er opfyldt.

- I samtale med en pårørende forud for tilsynet, giver den pårørende udtryk for et udfordret samarbejde med medarbejderne, der ikke lytter til den pårørendes bekymringer og frustrationer. Medarbejder og ledelse fortæller, at de er bevidste om det udfordrede samarbejde, og plejeenheden har valgt, at dialogen fremadrettet går gennem den konstituerede leder. Ældretilsynet vurderer, at der er fokus på det udfordrede samarbejde med den ene pårørende. De øvrige pårørende, som ældretilsynet har snakket med, er tilfredse med samarbejdet med plejeenheden.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Medarbejderne fortæller, at plejeenheden flere gange årligt får besøg af børn fra vuggestuen eller skolen, fx i forbindelse med Luciaoptog og fastelavn. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med den frivillige gruppe, der hedder 'Vennerne'. Vennerne arrangerer diverse arrangementer for beboerne og går jævnligt ture med de borgere, der ønsker det. Medarbejderne beskriver, at det primært er de to aktivitetsmedarbejdere, der arrangerer og koordinerer med lokale fællesskab og civilsamfund.
- Borgerne og de tre pårørende fra tilsynsdagen fortæller, at de pårørende bliver inddraget i den enkeltes forløb, når det er relevant. Medarbejderne bekræfter og beskriver yderligere et generelt godt samarbejde med de pårørende.

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.	Ikke opfyldt	Fire borgere og en pårørende oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere, særligt om aftenen. En borger fortæller, at medarbejdere ikke altid ved, hvad de skal hjælpe med.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Ikke opfyldt	Fire interviewede borgere oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd. En pårørende har observeret, at flere af vikarerne ikke samtaler med borgerne i fællesrummene, ligesom de faste medarbejdere gør. Ældretilsynet observerer en situation, hvor to medarbejdere sidder sammen med to borgere. De to medarbejdere snakker sammen om udfordringer på arbejdspladsen. I en bekymringshenvendelse og dialog med pårørende forud for tilsynet, beskriver den pårørende,

			at en borgers seng er observeret med 2-3 lag under dynen, som alle bar præg af pletter og skjolder og til sidst en våd rullemadras. Den pårørendes opfattelse er, at en medarbejder har set skjolder og pletter og lagt nyt ovenpå af flere omgange uden at skifte i bund. Den samme pårørende fortæller også, at borgeren er blevet barberet helt, selvom borgeren altid har haft skæg.
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Ikke opfyldt	Plejeenheden har et stort forbrug af vikarer fra vikarbureau, særligt om aftenen. Dette resulterer i manglende kontinuitet om aftenen. De faste medarbejdere oplever ofte, at vikarer ikke er fagligt kompetente, og nogle vikarer kan ikke snakke dansk. En borger fortæller, at det ikke er alle medarbejderne, der ved, hvad borgeren skal have hjælp til.
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Ikke opfyldt	En medarbejder fortæller, at medarbejdere ikke altid får læst op på borgerne, inden hjælpen gives, og at alle informationer og observationer generelt ikke altid bliver dokumenteret i Nexus. I stedet bliver informationer/observationer skrevet på sedler eller i en fysisk kalender, som ligger på kontoret. Dette kan særligt give udfordringer om aftenen, hvor det ofte er eksterne vikarer, der varetager plejen. Plejeenheden har en aftale om, at medarbejderne via dokumentationen skal videndele vedrørende helhedsplejen, herunder borgernes vaner og særlige behov. I to ud af tre borgers journaler var borgernes vaner i forhold til meningsfulde aktiviteter ikke beskrevet som aftalt. Medarbejderne tilkendegiver, at det er svært at finde tid til systematisk at sikre kvaliteten af dokumentationen.
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.	Ikke opfyldt	Medarbejderne fortæller, at enheden ikke systematisk afholder tværfaglige møder med fokus på forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen. Desuden fortæller medarbejderne, at plejeenheden ikke har indarbejdet en systematik, der sikrer videndeling via dokumentationen.



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.	Ikke opfyldt	Medarbejdere fortæller, at de har nævnt udfordringer med manglende kompetencer blandt vikarer til ledelsen mange gange, men der bliver handlet alt for langsomt på medarbejdernes bekymringer.
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.	Ikke opfyldt	Plejeenhedens ledelse har ikke i tilstrækkelig grad kompetencer til at sikre en borgernær ledelse og en organisering, der understøtter dette, idet den konstituerede leder kun fysisk er til stede en dag om ugen. Ledelsen har ikke afsat tid til at indgå systematisk i tværfaglige møder med borgergennemgang og organisatoriske strukturer. Ledelsen deltager fx ikke systematisk i tværfaglige møder med borgergennemgang. Generelt bliver de ugentlige tværfaglige

			møder ofte aflyst grundet et stort tidspres blandt medarbejderne.
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Ikke opfyldt	Plejeenheden anvender mange vikarer fra vikarbureau, der ikke har de nødvendige faglige kompetencer og sproglige kundskaber. Medarbejdere beskriver episoder, hvor en vikar har serveret rødbeder til dessert, og en vikar har ikke overholdt aftale vedrørende borgers hygiejne. Ældretilsynet observerer en adfærd, hvor to medarbejdere drøfter udfordringer med arbejdspladsen i samvær med to borgere.
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.	Ikke opfyldt	Medarbejdere fortæller, at der ikke systematisk afholdes tværfaglige møder, de bliver ofte aflyst grundet personalemangel. Plejeenheden er ikke organiseret i faste tværfaglige teams. Plejeenheden har ikke en systematisk praksis til videndeling via dokumentationen.



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.		
--	---	--	--