ÆLDRETILSYN
ØST

Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Døgnplejen Øst

13-04-2026

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Døgnplejen Øst Frederiksborgvej 8 3600 Frederikssund		
CVR-nummer: 29189129	**P-nummer:** 1003277736	**SOR-ID:** 1046361000016008
Dato for tilsynsbesøg: 24-02-2026	**Tilsynet blev foretaget af:** Stine Pedersen Katrine Funk Andersen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet er anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Leder af Døgnplejen, Karina Buhl Områdeleder (Øst 1), Mette Dunwall Områdeleder (Øst 1), Marie Louise Jeberg Områdeleder (Øst 1), Iben Jensen Områdeleder (Øst 2), Bettina Clauber Hoppe Områdeleder (Øst 2), Camilla Espensen 2 social- og sundhedshjælpere 1 social- og sundhedsassistent 1 planlægger 2 sygeplejersker 1 ergoterapeut 1 fysioterapeut		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Leder af Døgnplejen, Karina Buhl Områdeleder (Øst 1), Mette Dunwall Områdeleder (Øst 1), Marie Louise Jeberg Områdeleder (Øst 1), Iben Jensen Områdeleder (Øst 2), Bettina Clauber Hoppe 2 social- og sundhedshjælpere 1 social- og sundhedsassistent 1 planlægger 2 sygeplejersker 1 ergoterapeut 1 fysioterapeut		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med:		

6 ledere 8 medarbejdere 3 borgere 3 pårørende Data oplyst af leverandør: antal borgere samt antal ansatte.
Sagsnr.: SAG-25/3275

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Døgnplejen Øst er organiseret under Frederikssund Kommune
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Døgnplejen Øst er inddelt i to områder: 1 og 2. Øst 1 består af: Frederikssund Nord, Frederikssund Midt samt aften øst 1. Øst 2 består af: Frederikssund Syd, Slangerup samt aften øst 2.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Ca. 566 borgere
Den daglige ledelse varetages af: Områdeleder Frederikssund Nord, Iben Jensen Områdeleder Frederikssund Midt, Mette Dunwall Områdeleder aften øst 1, Marie Louise Jeberg Områdeleder Slangerup, Bettina Clauber Hoppe Områdeleder Frederikssund Syd, Nadja Schütt Deschler Områdeleder aften øst 2, Camilla Espensen.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 152 ansatte i alt. 6 områdeledere 55 social- og sundhedshjælpere 32 social- og sundhedsassistenter 2 sygehjælpere 23 sygeplejersker 1 praksisnær-udviklingsmedarbejder 1 pædagog 3 ergoterapeut 1 fysioterapeut 1 farmakonom 1 rengøringsassistent 26 uuddannet medarbejdere

Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Døgnplejen Øst har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:
Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet. Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen. 19 ud af 20 kvalitetsmarkører er opfyldt. Markør 2 i tema 1 er ikke 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 ser en systematisk og metodisk tilgang til helhedsplejen. Ældretilsynet lægger vægt på sammenhæng mellem organisationens værdier og udførelsen af helhedsplejen med borgerne i centrum. Leverandørens tilgang i helhedsplejen er funderet i personcentreret omsorg, hvor borgerens selvbestemmelse er omdrejningspunktet. Døgnplejen Øst arbejder systematisk og fleksibelt med borgernes selvbestemmelse, og tilrettelægger hjælpen ud fra individuelle ønsker, behov og ressourcer. Den tværfaglige organisering med vidensdeling og relevante faglige tilgange understøtter en personcentreret og rehabiliterende indsats. Medarbejderne viser kompetencer i motivation, borgerinddragelse og individuel tilpasning, hvilket bidrager til øget mening og livskvalitet for borgerne. Ældretilsynet bemærker, at leverandørens organisering med borgernær ledelse i mindre og faste tværfaglige teams understøtter tværfaglig indsats med systematisk anvendelse af metoder og mødestrukturer. Døgnplejen Øst har et tæt samarbejde med civilsamfundet og lokale fællesskaber. Samarbejdet er organisatorisk forankret og driftsnært understøttet, så brobygning til aktiviteter og fællesskaber sker systematisk og bidrager til netværksskabelse samt forebyggelse af ensomhed. Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at arbejde videre med systematisk afdækning af pårørendes ønske for samarbejde samt den borgeroplevet kontinuitet, da denne opleves begrænset. Disse forbedringspotentialer reflekteres der sammen over ved den mundtlige tilbagemelding.
Beskrivelse af evt. sanktion:
Ingen.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering
Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet, Den ældres selvbestemmelse. 6 ud af 7 markører er opfyldt, markør 2 er ikke opfyldt. Ældretilsynet lægger vægt på, at Døgnplejen Øst har fokus på borgernes selvbestemmelse med tilrettelæggelse af helhedsplejen, der tager udgangspunkt i borgerens aktuelle behov og ressourcer. Ønsker og behov afdækkes systematisk ved opstartssamtaler og gennem kontinuerlig dialog, så støtten og hjælpen afspejler den aktuelle livssituation, herunder tidspunkt for besøg. Medarbejdere og ledelse beretter, at hjælpen tilrettelægges fleksibelt på tværs af døgnet, så den er meningsgivende for borgeren. For eksempel borgere med forskudt døgnrytme, som får tilrettelagt måltidsbesøg på andre tidspunkter end de gængse, fordi det ønskes. Leverandøren har en organisering i mindre, tværfaglige teams, der understøtter helhedsplejen, og leverandøren og borgere fortæller, at der arbejdes med kontaktpersoner. Ved opstart af besøg i hjemmet er der opmærksomhed på at indsamle viden om borgeren for at kunne arbejde ud fra en personcentreret tilgang. Det omhandler vaner, rutiner, roller og livshistorie, og Ældretilsynet bemærker, at leverandøren har en organisering med strukturer for vidensdeling i teamet – dels ved faglige mødefora og dels gennem anvendelse af systematisk dokumentation. Medarbejderne anvender relevant faglig tilgang - vedligeholdende, forebyggende og rehabiliterende, som tager afsæt i borgerens ønsker og mål. Der er løbende dialog mellem medarbejdere, terapeuter og sygeplejersker, hvilket understøtter både rehabiliterende og forebyggende tiltag. Indsatserne tilrettelægges med fokus på at bevare borgernes funktionsevne længst muligt. Ældretilsynet præsenteres for forskellige forløb, hvor helhedsplejen tager udgangspunkt i borgerens ønsker og medarbejdernes understøttelse af disse. Blandt andet hos borgeren, der ønsker at blive liggende i sengen, forløbet hvor borger gerne selv vil lave mad igen og forløbet med borgeren, der ønsker at kunne komme omkring igen selv, men er bekymret for at falde. Medarbejderne fortæller, at den fleksibilitet, der ligger i at tage udgangspunkt i borgernes egne ønsker, styrker borgernes oplevelse af mening og selvstændighed, hvilket øger deres livsglæde. Ældretilsynet vurderer, at dette afspejler medarbejdernes faglige identitet og kompetencer. Medarbejderne viser forståelse af den rehabiliterende tilgang og af betydningen af motivation, støtte og borgerinddragelse i hverdagsopgaver. Det kommer til udtryk i deres evne til at motivere borgere, fastholde fokus på borgerens individuelle mål og udviklingsmuligheder samt tilrettelægge indsatser fleksibelt og individuelt. Borgerne giver udtryk for at have selvbestemmelse med indflydelse på hjælpen ud fra deres ønsker, behov og ressourcer. Hjælpen kan planlægges på tidspunkter, der følger borgerens egne rytmer og daglige rutiner. De interviewede borgere beskriver en hverdag, hvor de møder flere forskellige medarbejdere i hjemmet, end de ønsker. På den baggrund vurderes markøren om borgeroplevet kontinuitet ikke

at være opfyldt. Dette præsenterer Ældretilsynet for leverandøren, og der reflekteres sammen over borgernes perspektiv samt mulige løsninger.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet, Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører temaet er opfyldt.

Ældretilsynet vurderer, at det interne samarbejde er baseret på gensidig tillid blandt alle aktører: ledelsen, medarbejderne, borgerne og pårørende.

Ældretilsynet bemærker, at leverandøren har et systematisk tværfagligt samarbejde og en systematik i mødefora med vagtstartsmøder, teamsmøder og tværfaglige borgerkonferencer, der understøtter helhedsplejen. Medarbejderne fortæller, at møderne bidrager til at sikre kvalitet og kontinuitet i støtten med anvendelse af de rette kompetencer. Dertil oplever medarbejderne, at det understøtter tidlig opsporing og forebyggelse af funktionstab hos borgerne samt styrker koordinering og faglig sparring i teamet.

Medarbejderne anvender systematiske arbejdsgange med triageringsmøder med udgangspunkt i borgerens situation, ønsker og behov.
Medarbejderne fortæller at have indflydelse på opgaveløsningen og kan planlægge dagens besøg med udgangspunkt i både faglige og personlige kompetencer, så borgerens behov imødekommes. De beskriver vidensdeling som en naturlig del af hverdagen med plads til nysgerrighed med fokus på faglighed og udvikling.

Ledelse og medarbejdere beskriver en kultur med fælles mål og retning. Kulturen bidrager til tillid og tryghed, som blandt andet gør, at man søger hjælp og støtte hos kollega eller leder.

Medarbejderne fortæller, at ledelsen er borgernær: de tager med på borgerbesøg i hjemmene, deltager i mødefora blandt andet med sparring og er involveret i komplekse forløb.

Ældretilsynet lægger mærke til, at organisationen arbejder systematisk med løbende kompetenceudvikling. Ledelsen har fokus på, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen, blandt andet gennem relevante kurser, herunder KL's kompetenceudviklingsforløb.

Borgere giver udtryk for tillid til leverandøren, og fortæller, at de oplever at have en kommunikation, hvor beskeder bliver modtaget med efterfølgende handling og justering.

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

Begrundelse for vurdering

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

Alle markørerne i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at Døgnplejen Øst har et tæt samarbejde med lokale fællesskaber og civilsamfundet.

Ledelsen beretter om samarbejde med lokalsamfundet blandt andet ved oprettelse af fællesskabsambassadører i de forskellige teams. Ambassadøren skal med fokus på tilbud i kommunalt og lokalt regi være med til at forebygge ensomhed.

Medarbejderne beskriver under interview et udvalg af aktivitetstilbud aktivitetstilbud i lokalområdet og de nære lokale fællesskaber. De understøtter aktivt borgernes deltagelse, eksempelvis ved at informere om arrangementer, hjælpe med tilmelding eller ved følge borgeren til aktiviteter for at skabe trygge rammer. Dette bidrager til øget social kontakt, og understøtter mulighederne for at fastholde eller opbygge netværk. Af aktiviteter og fællesskaber nævnes blandt andet banko, fællesspisning, besøgsvenner, demenskor, ture og Lundebjerggård, et aktivitetscenter for seniorer, hvor fællestræning er en mulighed blandt varieret tilbud.

Leverandøren har en systematisk arbejdsgang omkring samarbejde med pårørende blandt andet ved opstartssamtaler og med mulighed for individuelle forløb ved behov. Pårørendes viden og engagement er for leverandøren en vigtig ressource, og derfor ses samarbejdet med pårørende som værende en naturlig del i planlægningen af helhedsplejen. Medarbejdere beskriver, at samarbejdet med de pårørende er ud fra det omfang, borgeren ønsker det, og at de gerne afholder samtalerne sammen i hjemmet, såvel de fysiske som telefoniske.

Ældretilsynet erfarer, at pårørende oplever god tilgængelighed og udtrykker inddragelse, men nogle efterspørger et tættere samarbejde. Dette præsenterer Ældretilsynet leverandøren ved den mundtlige tilbagemelding. Ved den efterfølgende fælles refleksion og drøftelse er der dialog omkring, hvordan systematisk afdækning af pårørendes ønske for samarbejde kan blive en integreret del af helhedsplejen som forbedringspotentiale.

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.** *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
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	Ældretilsynet vurderer, at alle informanter italesætter udfordringer i kontinuiteten. Borgerne oplever flere forskellige medarbejdere i hjemmet.
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 døgnet 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.** *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
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.** *Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"*
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	