ÆLDRETILSYN
NORD

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Plejecenter Fuglsanggården, Norddjurs Kommune

08-10-2025

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Plejecenter Fuglsanggården, Norddjurs Kommune Trekanten 1 8500 Grenaa		
CVR-nummer: 29189986	**P-nummer:** 1003353624	**SOR-ID:** 1003261000016000
Dato for tilsynsbesøg: 29-09-2025	**Tilsynet blev foretaget af:** Maria Foged Camilla Aggersbjerg Dalqvist	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet er anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: - En social- og sundhedsassistent - En social- og sundhedshjælper - Plejecenterleder Susan Bach - Afdelingsleder Anni Clemmensen		
Deltagere ved den mundtlige orientering: - Plejecenter leder, Susan Bach - Afdelingsleder, Anni Clemmensen		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Enkeltinterview af: - To borgere - To pårørende - En social- og sundsassistent - En social- og sundhedshjælper Gruppeinterview af: - Plejecenterleder, Susan Bach - Afdelingsleder, Anni Clemmensen Observation af: - Middagspleje af en borger udført af to social og sundhedshjælpere - Gymnastikseance i fællesareal faciliteret af enhedens terapeut - Observation af tværfagligt møde i demensteamet (triagemøde)		
Sagsnr.: SAG-25/2573		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Plejecenteret Fuglsanggården er et kommunalt plejehjem i Norddjurs kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: - Afdeling Gårdteam og Demensteam i hver sin bygning. - De to afdelinger er hver inddelt i to boenheder. - I afdeling demensteam er 5 midlertidige boliger. - Demensdagcenter.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Der bor 25 borgere på plejeenheden (heraf fem midlertidigt)
Den daglige ledelse varetages af: Plejecenterleder Susan Bach
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 41 medarbejdere: - En plejecenterleder - En afdelingsleder - En vagtplanlægger - En sygeplejerske - To demenskoordinatorer - En ergoterapeut - Tre pædagoger - En pædagogisk assistent - Otte social og sundhedsassistent - 16 social og sundhedshjælpere - Fire ufaglærte social og sundhedshjælpere
Øvrige relevante oplysninger: Plejeenheden skal lukkes og er på nuværende tidspunkt i proces med dette. Borgerne skal overflyttes til Glesborg plejecenter indenfor en tidsramme at 2 år. Flere borgere er flyttet fra plejeenheden.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Plejecenter Fuglsanggården, Norddjurs 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. Den samlede vurdering tager afsæt i følgende: - Ældretilsynet lægger vægt på, at plejeenheden har borgerens trivsel, selvbestemmelse og relationer i centrum. - Plejeenheden arbejder målrettet og systematisk med at inddrage borgerens ønsker og behov, understøtte medarbejdernes faglighed og sikre tværfagligt samarbejde og dermed en helhedsorienteret udførelse af helhedsplejen. - Ledelsen er nærværende og tilgængelig, og der er et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. 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”
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 temaet "Den ældres selvbestemmelse". Alle markører i temaet er opfyldt. Ældretilsynet lægger vægt på: - En borger fortæller i interview, at vedkommende betragter sig selv som lidt af en eneboer og foretrækker at sidde alene og læse bøger. Borgeren fortæller dertil, at der ofte tilbydes deltagelse i aktiviteter, men at ønsket om at være alene respekteres af medarbejderne, som ikke presser på for deltagelse. En anden borger fortæller under interview, at vedkommende dagligt kører en tur til byen på scooter, og at medarbejderne tilrettelægger hjælpen i overensstemmelse med dette. En pårørende til en anden borger understøtte dette og fortæller, at borgeren ofte ønsker at gå sent i seng og sove længe, da vedkommende altid har været B-menneske, dette ønske imødekommer medarbejderne f.eks. ved at spørge fra dag til dag hvornår borgeren gerne vil op og have morgenmad og med at være fleksible med hvilket tidspunkt borger får hjælp til at komme i bad. Dette understøttes yderligere af ledelsen, som fortæller under interview, at medarbejderne arbejder ud fra personcentreret omsorg, hvilket for dem bl.a. betyder at personen kommer før diagnosen, f.eks. har alle borgerne en individuel døgnrytmeplan for både dag, aften og nattevagten, heri beskrives deres rytmer, vaner og rutiner. I døgnrytmeplanen kan der bl.a. noteres hvilken type kost de foretrækker eller særlige ønsker til aktiviteter. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgeren oplever selvbestemmelse og har løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ønsker. - En borger fortæller under interview, at der opleves en kammeratlig tone, og at medarbejderne kommunikerer med humor, hvilket borgeren nyder og synes, at det bidrager til en følelse af tryghed i hverdagen. En anden borger fortæller under interview, at medarbejderne er gode til at få borgeren til at grine og føle sig godt tilpas i dagligdagen. Dette understøttes under ældretilsynet observation af en borger, der skal liftes fra kørestol til seng, her går medarbejderen ned i knæ og får øjenkontakt med borgeren, imens medarbejderen italesætter sine handlinger for borgeren inden de igangsættes. Medarbejderen tilkendegiver, at borgeren er god til at hjælpe til og siger bl.a. tak for hjælpen. Borgeren har et roligt kropssprog og smiler og griner flere gange. Dette kan indikere, at medarbejderne har forståelse for borgernes livssituation og møder dem med respekt og ligeværd. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne bliver mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd. - En borger fortæller under interview, at der har været udskiftning af flere faste medarbejdere, hvilket har resulteret i, at der kommer vikarer i hjemmet. Borgeren fortæller, at vikarerne har kendskab til borgerens vaner, rutiner og ønsker i hverdagen. Hertil supplerer medarbejderne under interview, at de hver dag har morgenmøder i hver gruppe, hvor medarbejderne fordeler og planlægger borgernes pleje ud fra medarbejdernes kompetencer og kendskab til borgerne. Medarbejderne fortæller desuden, at borgerne tildeles en medarbejder, som er primær omsorgsperson for dagen og som agerer tovholder for borgeren. Ældretilsynet observerer et dagligt triageringsmøde på afdelingen, hvor to grupper deltager. Borgernes aktuelle tilstand

kategoriseres rød, gul eller grøn og triageringen visualiseres på en tavle i grupperummet. Medarbejderne fortæller, at triageringen medvirker til, at skabe et godt og tilgængeligt overblik over borgernes aktuelle tilstand. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller, at alle faggrupper inkl. ledelsen deltager på både morgenmøder og triageringsmøder. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenheden arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.

- Ældretilsynet observerer under et tværfagligt møde, at medarbejderne arbejder ud fra en triage tavle, hvor alle borgerne fremgår. På tavlen ses bl.a. et symbol for hver enkelt borgers "stjernestunder", som beskriver aktiviteter, medarbejderen kan lave sammen med borgeren for at facilitere ro og livsglæde. Medarbejderne fortæller under observationen, at sparring omkring borgerens stjernestunder indgår som en fast del af triageringen, hvilket kan indikere, at plejeenheden arbejder systematisk med at understøtte borgerens livsglæde på tværs af døgnet og faggrupper. Medarbejderen fortæller i interview, at der er fokus på fælles aktiviteter for borgerne, f.eks. mødes borgerne hver mandag til gymnastik, som faciliteres af plejeenhedens terapeut. Ældretilsynet observerer en gymnastik seance i en gruppe, hvor 12 borgere og 2 medarbejdere deltager. Samtlige borgere udfører øvelserne ud fra fælles instruktion, de smiler, ler og taler med hinanden om øvelserne, hvilket kan indikere, at enheden har fokus på at bevare borgerens færdigheder igennem fælles aktiviteter, der understøtter borgerens livsglæde. Ledelsen understøtter i interview, at gymnastikken er et fællesskab med fokus på rehabiliterende og vedligeholdende sigte og foregår ugentligt. Ledelsen fortæller desuden, at terapeuten er tværgående på de to afdelinger og vejleder de øvrige medarbejdere i en rehabiliterende tilgang til borgerne bl.a. under afdelingernes triagemøder. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenheden arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering
Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To medarbejdere fortæller i interview, at der er mulighed for at drøfte både faglige og interne problemstillinger tværfagligt på teammøder, som afholdes hver 6. uge på hver afdeling. En medarbejder fortæller desuden, at alle medarbejderne har gennemgået et 12 dages uddannelsesforløb med fokus på bl.a. teamsamarbejde, kommunikation og udarbejdelse af adfærdsprofiler. Medarbejderen fortæller dertil, at dette skaber et trygt fundament for samarbejdet mellem medarbejderne, men også imellem ledelsen og medarbejderne. Ledelsen understøtter dette og fortæller derudover, at uddannelsesforløbet har medvirket til en kulturændring på plejeenheden og har bidraget til at medarbejderne bedre kan sætte ord på egne handlinger og har fået et fælles sprog til at italesætte hinandens styrker og svagheder. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.

- Ældretilsynet observerer under et tværfagligt møde, at medarbejderne har en faglig dialog om borgernes aktuelle tilstand og planlægger hvilke kompetencer der er behov for i forhold til udførelse af helhedsplejen ved den enkelte borger. F.eks. får en terapeut til opgave at udrede, hvilke hjælpemidler der bedst muligt kan trykaflaste en borgers hæle, som er tryktruede. Dette kan indikere, at plejeenheden danner rum for faglig sparring imellem medarbejderne, med mulighed for justering af plejen ud fra borgerens aktuelle situation. En medarbejder fortæller under interview, at deres individuelle kompetenceprofiler kan tilgås elektronisk via appen Myskills og at de her kan danne sig et overblik over egne kompetencer. Ledelsen understøtter dette og fortæller desuden, at de sammen med en med vagtplanlægger danner sig et overblik over teamets samlede kompetencer og hermed sikrer, at de nødvendige kompetencer er til stede i hvert vagtlag. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenhedens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen

- Medarbejderen fortæller under interview, at ledelsen er tilgængelig og synlig for medarbejderne i dagligdagen, f.eks. har ledelsen efter ønske fra medarbejderne, flyttet deres kontor ud på de enkelte afdelinger for at være i tættere kontakt med både borgere og medarbejdere. Medarbejderen fortæller desuden, at ledelsen er til at træffe på afdelingen i dagligdagen og kan træffes telefonisk i ydertimerne, weekender og helligdage. Ydermere fortæller ledelsen under interview, at de deltager i overlappet fra dagvagt til aftenvagt og fra nattevagt til dagvagt flere gange om ugen. Ledelsen fortæller under interview, at der jævnlig kommer både borgere, medarbejdere og pårørende ind på deres kontor, hvor de er tilgængelige for dialog og faglig sparring. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenhedens ledelse er tilgængelig og sikrer sparring på tværs af døgnet og faggrupper

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

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

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- En borger fortæller i interview, at de pårørende har dialog med medarbejderne om den hjælp, der gives. F.eks. var en pårørende i kontakt med medarbejderne om borgerens ønsker til måltiderne, efter at en operation havde ændret borgerens madvaner. Borgeren fortæller desuden, at det føles trygt, at den pårørende orienteres, hvis der sker en ændring, som har betydning for borgeren. F.eks. skal borgeren flytte, da plejeenheden lukkes ned over en periode på to år, hvortil borger fortæller, at pårørende er godt orienteret om processen og derfor kan understøtte borger i de fremadrettede beslutninger. En pårørende til en anden borger, fortæller desuden i interview, at borgeren i en periode følte sig ensom, her blev der i et tæt samarbejde, pårørende og medarbejderne imellem, lavet aftale om en målrettet indsats til borgeren for at modvirke ensomhed. Indsatsen havde en positiv effekt på borger og den pårørende er tilfreds med at borgeren kunne hjælpes hurtigt og effektivt. Dette understøttes i interview med to pårørende, som fortæller, at medarbejderne er tilgængelige for henvendelser om deres pårørende, når de har behov for det. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.

- En medarbejderen fortæller i interview, at der under borgerens indflytningssamtale, indhentes relevant viden om borgerens livshistorie, vaner og rutiner med inddragelse af pårørende. Efter 3 måneder afholdes et opfølgende møde og herefter arrangeres møder efter behov med borgere og pårørende. Dette bekræftes i interview af pårørende, som fortæller, at der ved behov altid er mulighed for at arrangere et møde omkring borgers forløb. Terapeuten har kendskab til lokale fællesskaber og civilsamfund og kan matche dette med borgers behov. En medarbejder fortæller i interview, at det er muligt at henvende sig til plejeenhedens terapeut eller ledelsen, når medarbejderen skal udvælge aktiviteter fra lokale fællesskaber og civilsamfund, der er relevant for borgeren. Ældretilsynet vurderer derfor, at enheden arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.

- En borger fortæller om og fremviser under interview et nyhedsblad, som udgives hver måned til borgerne på stedet, hvori der bl.a. er historiske artikler fra lokalområdet, som borgeren læser med interesse. Borgeren viser, at der inde i bladet er en aktivitetskalender for plejeenheden. Borgeren peger på datoerne og fortæller smilende, at hver onsdag er der gudstjeneste på plejeenheden, hvilket giver vedkommende glæde, fordi det er muligt at synge med på salmerne. Dertil fortæller borgeren, om at se frem til hver tirsdag, da det her er muligt at deltage i musikarrangementer, med forskellige musikere fra lokalområdet. En medarbejder understøtter dette og fortæller i interview, at der er fokus på meningsfulde fællesskaber for borgerne, bl.a. samles borgerne til daglige måltider i fælleskøkkenerne og deltager i øvrigt i fællesskaber så vidt de ønsker. Ledelsen understøtter dette og fortæller, at aktivitetskalenderen også udleveres til pårørende og at der er tæt samarbejde med venneforeningen, som f.eks. arrangerer årstidsfester og modeshows på plejeenheden. Derudover har plejeenheden et pårørenderåd, som er medbestemmende i forhold til aktiviteter for plejeenhedens borgere. Ældretilsynet vurderer derfor, at plejeenheden har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden med fordel kan have fokus på at medarbejderne får flere kompetencer i forhold til at inddrage og samarbejde med lokale fællesskaber og civilsamfund. Ældretilsynet henviser til materiale fra videnscenter for ældrepleje.

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.	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 døgnet 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.** *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	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.** *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	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		