

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Fjordstjernen Boliger og Sundhedscenter A/S

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Fjordstjernen Boliger og Sundhedscenter A/S Isefjords Allé 25 - 27 4300 Holbæk
CVR-nummer: 34613923
P-nummer: 1017793396
SOR-ID: 657221000016002
Dato for tilsynsbesøg: 03-06-2026
Tilsynet blev foretaget af: Anna Peters Rikke Gylstorff
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - Enheden er udtrukket til et risikobaseret tilsyn. Tilsynet er anmeldt.
Deltagere ved tilsynet: Administrerende direktør Annica Granstrøm Center leder Stella Heuser 3 teamkoordinatorer 1 social-og sundhedshjælper 1 social-og sundhedselev
Deltagere ved den mundtlige orientering: Administrerende direktør Annica Granstrøm Center leder Stella Heuser 3 teamkoordinatorer
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Gruppeinterview af: Ledelsen 5 medarbejdere Enkeltinterview af: 3 borgere 3 pårørende

Observation af: Interaktion mellem medarbejdere og beboere i forbindelse med frokost.
Fra leverandør: medarbejdersammensætning samt antal borgere

Sagsnr.:
SAG-26/1243

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Fjordstjernen i Holbæk er et privat ejet aktieselskab
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Vest 1,2 og 3
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 33
Den daglige ledelse varetages af: Administrerende direktør Annica Granstrøm Center leder Stella Heuser
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 28 medarbejdere i alt: 8 social-og sundhedsassistenter 14 social-og sundhedshjælpere 1 sygehjælper 2 pædagogiske assistenter 3 pædagog medhjælpere
Øvrige relevante oplysninger: Ingen

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Fjordstjernen Boliger og Sundhedscenter A/S har: God kvalitet

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

Enheden fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen.

Alle markører er 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

Enhedens beboere oplever selvbestemmelse i deres hverdag og giver udtryk for at blive mødt med respekt, værdighed og tryghed.

De beskriver kendskab til medarbejdere og ledelse og oplever sammenhæng i den helhedspleje, de modtager. I interview nævner beboerne, at de har mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter og fællesskaber.

Enheden arbejder systematisk og tværfagligt med helhedsplejen gennem faste faglige mødefora og kontaktteams, der understøtter forebyggelse, rehabilitering og beboernes selvhjulpethed. Medarbejderne arbejder systematisk med pædagogiske metoder og tilgange i arbejdet med beboere, herunder beboere med særlige behov.

Ældretilsynet konstaterer, at ledelse og medarbejdere ser de pårørende som en ressource og arbejder struktureret med at inddrage dem i samarbejdet om beboernes trivsel og livskvalitet. Medarbejderne beskriver et tillidsfuldt samarbejde, et fagligt råderum og en ledelse, der er tilgængelig og lydhør.

Ældretilsynet vurderer, at enheden har et systematisk samarbejde med lokale fællesskaber og civilsamfundet. Medarbejderne har fokus på at understøtte beboernes deltagelse i hverdags- og fællesskabsaktiviteter, modvirke ensomhed og fremme rehabilitering. Ældretilsynet konstaterer, at der tilbydes et varieret udbud af aktiviteter, både fælles og individuelle.

Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant. De fremhæver indflytningssamtalen som en brugbar ramme for dialog. De efterspørger en mere løbende dialog efter indflytningen. Flere beskriver, at deres henvendelser ikke altid følges op på i det omfang, de forventer, og at det kan være uklart, hvem der har ansvaret for den videre opfølgning.

Ved den mundtlige tilbagemelding drøfter ældretilsynet og enheden forbedringspotentialer i et optimeret samarbejde med de pårørende og mulighederne for at understøtte den løbende dialog og opfølgning samt skabe flere rammer for gensidig forventningsafstemning og inddragelse.

Ældretilsynet fremhæver desuden et potentiale i mere systematisk inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere ved enhedernes mødefora. Enheden og ældretilsynet har en fælles drøftelse om hvordan forskellige faglige perspektiver kan bringes i spil, for at understøtte den

faglige udvikling og kvaliteten af helhedsplejen.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

Begrundelse for den samlede vurdering

Den samlede vurdering er struktureret ud fra de tre temaer i vurderingskonceptet, der fremgår af ældretilsynslovens § 7, stk. 3, og som er i overensstemmelse med de tre bærende værdier og den materielle udmøntning heraf i ældrelovens § 1, stk. 2 og § 11. De tre bærende værdier er:



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 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 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 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at enheden har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet 1, Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Beboerne tilkendegiver, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. De beskriver, at de har indflydelse på deres døgnrytme, herunder tidspunkt for at stå op og sengetid, samt valg af, hvor måltider indtages. Beboerne oplyser, at de selv træffer beslutning om påklædning og om, hvorvidt de ønsker at indgå i fællesskabet eller foretrækker individuelle aktiviteter.

Beboerne giver udtryk for, at de har kendskab til ledelsen samt medarbejdergruppen på tværs af døgnet og at de oplever sammenhæng i den helhedspleje de modtager. Beboerne beskriver, at medarbejderne møder dem i en respektfuld og værdig tone og adfærd og fremhæver, at der er plads til humor i hverdagen, hvilket de oplever som positivt.

Medarbejdere arbejder systematisk og fleksibelt med inddragelse af beboernes ønsker og behov i helhedsplejen. Enheden anvender indflytningssamtaler, hvor socialkonsulent, teamkoordinator og relevante medarbejdere deltager. Pårørende inviteres, hvor beboeren har givet samtykke hertil. Under samtalen drøftes beboerens ønsker, behov samt livshistorie, og gensidige forventninger til kommende samarbejde afstemmes. Disse oplysninger danner grundlag for en individuelt tilpasset opstart.

Medarbejderne oplyser, at relevante informationer om enheden formidles og deles med beboere og eventuelle pårørende.

Det elektroniske dokumentationssystem benyttes som redskaber i forhold til vidensdeling af beboernes ønsker, behov og livshistorie på tværs af døgnet og mellem faggrupper. Forskellige mødefora benyttes til løbende koordinering og faglig opfølgning herunder enhedsmøder.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på tværs af døgnet tages højde for beboernes selvbestemmelse og individuelle ønsker via løbende dialog. Eksempelvis har beboerne mulighed for at vælge tidspunkt og dag for bad, præferencer for påklædning samt ønsker i relation til måltider.

Ældretilsynet bemærker, at enheden arbejder systematisk med kontinuitet i beboernes hverdag. Ledelse og medarbejdere beskriver, at organiseringen er baseret på 3 kontaktteams, som hver varetager en fast gruppe beboere, samt at medarbejderne arbejder på tværs af døgnet. Der afholdes daglige møder, hvor tidlig opsporing indgår som et redskab i koordineringen af helhedsplejen.

Medarbejderne oplyser, at der foregår et løbende samarbejde på tværs af huset, hvor kompetencer fordeles efter behov. Tilrettelæggelsen af opgaverne sker med udgangspunkt i medarbejdernes faglige kompetencer samt deres kendskab til den enkelte beboers behov. Organiseringen beskrives som en måde at samle opgaverne omkring den enkelte beboer hos færrest mulige medarbejdere, med henblik på at understøtte kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen.

Medarbejderne arbejder systematisk med faglige metoder og har fokus på den enkelte beboer og beboere med særlige behov. Medarbejderne beskriver hvordan de anvender en anerkendende tilgang, neuropædagogiske principper og beboernes livshistorie.

Ledelsen fremhæver samarbejdet med husets special-pædagoger i ASK, og alternativ supplerende kommunikation, ved eksempelvis beboere med verbale udfordringer.

Medarbejderne arbejder forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende i den daglige helhedspleje. Indsatserne tager udgangspunkt i beboernes ressourcer, og medarbejderne understøtter beboerne i at bevare og anvende egne færdigheder i hverdagssituationer. Det kan omfatte aktiviteter som at deltage i dele af den personlige pleje samt forflytninger. Ældretilsynet og medarbejderne har en faglig drøftelse af tilgangen med at inddrage beboerne i hverdagens gøremål og af, hvordan denne tilgang bidrager til nytteværdi og livsglæde for beboerne.

Ved interview tilkendegiver beboerne, at inddragelsen giver dem livsglæde og de oplever, at det er meningsfuldt for dem at holde sig i gang.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at enheden har god kvalitet i forhold til tema 2 - Tillid til medarbejdere og borgernær ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Enhedens beboere tilkendegiver, at de har tillid til medarbejdere og ledelse. De oplyser, at aftaler overholdes, og at de trygt kan henvende sig, når der er behov for dialog. Beboerne beskriver, at de ved hvor og hos hvem de skal henvende sig, når de har spørgsmål eller behov for støtte. Beboerne fremhæver, at de føler sig hørt i deres henvendelser, hvilket bidrager til en oplevelse af tryghed.

Ældretilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver en tillidsfuld og samarbejdsorienteret intern kultur, hvor medbestemmelse, fagligt råderum og kollegial støtte er en naturlig del af hverdagen. Medarbejderne giver udtryk for et tillidsfuldt og konstruktivt samarbejde med ledelsen, der opleves som lydhør og tilgængelig når der opstår behov for støtte eller sparring.

Ledelsen oplyser, at der er etableret et samarbejde med enhedernes teamkoordinatorer med henblik på at understøtte en borgernær ledelsespraksis. Under interviewene med beboerne fremgår det, at ledelsesrepræsentanter lejlighedsvis kommer forbi og hilser på.

Medarbejderne beskriver hvordan de i enheden har mulighed for kompetenceudvikling for at understøtte kompetencerne i arbejdet med helhedsplejen. I den forbindelse anvendes kompetenceprofiler som redskab.

Ældretilsynet konstaterer, at der foregår løbende vidensdeling i de enkelte enheder samt på tværs af huset. Ledelsen oplyser, at medarbejdernes kompetencer understøttes gennem intern og ekstern undervisning, relateret til praksis situationer som det pædagogiske måltid, hygiejne og forflytningsteknikker.

Enheden har en intern VISO-gruppe bestående af neuropædagogiske vejledere, som tilbyder undervisning og sparring til medarbejderne. Ledelsen orienterer om, at alle medarbejdere gennemfører et AMU-kursus i neuropædagogiske tilgange, mentalisering og low arousal.

Enheden har en mødestruktur, der understøtter det tværfaglige samarbejde. Ældretilsynet bemærker, at leder, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere deltager i forskellige mødefora, herunder enhedsmøder.

Relevante faggrupper, som er tilgængelige i huset, herunder terapeuter, ernæringsvejleder, træningsvejleder og pædagoger inddrages afhængigt af den enkelte afdelings vurdering og beboerens situation. Derudover beskrives et samarbejde med læge og værge, når dette er relevant.

Ved den mundtlige tilbagemelding fremhæver ældretilsynet et potentiale i forhold til en mere systematisk inddragelse af tværfaglige samarbejdspartnere, frem for primært at inddrage dem ved behov. Ældretilsynet og enheden har en fælles drøftelse af, hvordan forskellige faglige perspektiver kan bringes i spil i mødefora, også når der ikke foreligger en konkret faglig opmærksomhed.

I drøftelsen konstateres, at tværfaglige perspektiver kan opstå løbende under møderne, og at dette bidrager til at understøtte den faglige udvikling og kvaliteten af helhedsplejen.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at enheden har god kvalitet i forhold til tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Enheden betragter de pårørende som en ressource i arbejdet med at understøtte beboernes ønsker og behov i deres hverdag. Medarbejdere oplyser, at pårørende i forbindelse med indflytningssamtalen bidrager med relevant viden om borgerens livshistorie, vaner og præferencer, hvilket understøtter en helhedsorienteret tilrettelæggelse af helhedsplejen. Under samtalen foretages en forventningsafstemning til de pårørendes ønsker og muligheder for at bidrage i deres nærmestes hverdag. Medarbejderne oplyser, at der efterfølgende kan være løbende dialog afhængigt af de indgået aftaler.

Enheden inviterer de pårørende med til forskellige aktiviteter i huset, herunder årsfester, plantning af blomster, kaffe/kage hygge, picnic samt pårørende middage. Invitationer og information omkring enheden sendes ud til de pårørende på mail. Enheden har et pårørenderåd, hvor ledelsen deltager, og der arbejdes aktuelt med at etablere pårørendemøder for yderligere at understøtte inddragelsen af de pårørende ud fra deres ønsker og muligheder for at bidrage i deres nærmestes hverdag, eksempelvis i forbindelse med oprydning i tøjskab eller på altan samt hjælp med vasketøj.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant. De beskriver indflytningssamtalen som en brugbar ramme for dialog, hvor praktiske forhold, forventninger og relevante oplysninger om beboeren drøftes.

De pårørende giver samtidig udtryk for et ønske om en mere løbende dialog efter indflytningen. Flere beskriver, at henvendelser ikke altid følges op på i den udstrækning, de forventer, og at det kan være uklart, hvem der har ansvaret for den videre opfølgning.

Enheden har samlet set de nødvendige kompetencer til at arbejde systematisk med inddragelse

af lokale fællesskaber og civilsamfund. Medarbejderne beskriver, hvordan civilsamfundet inddrages i beboernes hverdag, blandt andet gennem frivillige, der kommer med besøgshund og tilbyder gåture. Civilsamfundet indgår gennem besøg af børnehaver og deltagelse i SKVULP, Holbæks årlige havnefestival, med musik- og sportsaktiviteter. Der arrangeres busudflugter for beboerne og enheden oplever, at frivillige selv henvender sig for at tilbyde deres hjælp. Inddragelsen af frivillige og de varierede aktiviteter indgår i enhedens forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgang, hvor beboernes ressourcer, trivsel og deltagelse i meningsfulde fællesskaber understøttes.

Medarbejderne orienterer om, at aktivitetsmedarbejderne er opsøgende i forhold til beboere, der af forskellige årsager ikke ønsker eller har mulighed for at deltage i fællesskaber. Der gives eksempler på aktiviteter, der tilbydes, herunder gåture, 1-1-aktiviteter, sang og musik i boligen samt Mandala-malebøger. Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes tidligere erhverv og erfaringer inddrages i hverdagen, eksempelvis gennem opgaver som at gå ud med skrald, afrydning af borde eller deltagelse i opvask.

Ledelsen og medarbejderne nævner også deres unge Spire-arbejdere, der kommer og hygger med beboerne om aftenen eksempelvis med gåture eller spil.

I interview tilkendegiver beboerne, at de oplever et relevant og meningsfuldt udvalg af aktiviteter, som de frit kan vælge at deltage i. De fremhæver særligt musik og sang i caféen som noget, der bidrager positivt til deres hverdag. Beboerne oplyser, at deres pårørende deltager ved forskellige aktiviteter i huset.

Beboerne beskriver, at de ikke oplever ensomhed i deres hverdag og fremhæver deres netværk. De nævner også muligheden for at opsøge fællesskabet i køkkenets dagligstue.

I den afsluttende mundtlige tilbagemelding drøfter Ældretilsynet og enheden et forbedringspotentiale i samarbejdet med pårørende. På baggrund af interviewene med de pårørende drøftes mulighederne for at understøtte den løbende dialog og opfølgning samt skabe flere rammer for gensidig forventningsafstemning og inddragelse.

I dialogen reflekterer ledelse og medarbejdere over, hvordan de eksisterende rammer for samarbejde og kommunikation med pårørende kan videreudvikles. Der drøftes muligheder for at understøtte en mere systematisk forventningsafstemning og løbende dialog, så de pårørendes viden og ressourcer fortsat kan indgå som en aktiv del af samarbejdet omkring beboernes trivsel og hverdag.

Ved den mundtlige tilbagemelding præsenterer ældretilsynet enheden for Vurderingskonceptet i Ældreloven som inspiration og som et redskab til den videre implementering af loven.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Nr.	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 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 selvhjulpethed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Nr.	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

Nr.	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	