ÆLDRETILSYN
ØST

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Dansk Omsorgspleje

19-06-2026

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Dansk Omsorgspleje Frederiksborgvej 14, ST 3200 Helsinge		
CVR-nummer: 42092630	**P-nummer:** 1026768124	**SOR-ID:** 1188651000016000
Dato for tilsynsbesøg: 05-05-2026	**Tilsynet blev foretaget af:** Flemming Bøchmann Andersen Stine Pedersen	
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: Plejedirektør Milad Shams 1 omsorgshjælper 1 social- og sundhedshjælper 2 social- og sundhedsassistenter		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Plejedirektør Milad Shams 1 omsorgshjælper 1 social- og sundhedshjælper 2 social- og sundhedsassistenter		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med plejedirektøren Fokusgruppeinterview med tre medarbejdere Individuelt interview med tre borgere Individuelt interview med tre pårørende		
Sagsnr.: SAG-25/3368		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Dansk Omsorgspleje er en privat leverandør med driftsoverenskomst med Gribskov Kommune og Hillerød Kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Team 1 og Team 2
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 230 borgere
Den daglige ledelse varetages af: Plejedirektør Milad Shams
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 32 medarbejdere i alt: 3 social- og sundhedsassistenter 22 social- og sundhedshjælpere 5 ufaglærte 2 i praktik
Øvrige relevante oplysninger: Al helhedspleje i de to kommuner leveres ud fra leverandørens adresse i Helsinge under ét p-nummer.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Dansk Omsorgspleje har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:
Dansk Omsorgspleje fremstår samlet set med god kvalitet. Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen. Alle kvalitetsmarkører 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. Ældretilsynet lægger vægt på, at Dansk Omsorgspleje yder støtte med fokus på borgernes selvbestemmelse som et bærende element i samarbejdet med borgere og pårørende. Leverandøren planlægger støtten fleksibelt og tager hensyn til borgernes aktuelle behov og ressourcer, og borgere og pårørende giver under tilsynet udtryk for, at dette også kendetegner praksis. Leverandøren tilrettelægger støtten med afsæt i et dialogmøde, som medarbejderne gennemfører med borgerne ved opstart af et forløb. Når borgeren ønsker det, inviterer leverandøren også de pårørende til at deltage. Ældretilsynet vurderer, at Dansk Omsorgsplejes organisering, mødestruktur og tværfaglige samarbejde understøtter en løbende tilpasning af den planlagte støtte. Leverandøren udfører helhedsplejen kontinuerligt og fleksibelt med udgangspunkt i borgernes aktuelle situation. Ældretilsynet bemærker, at dialogen mellem medarbejderne og mellem medarbejdere og ledelse i løbet af tilsynsdagen er præget af tillid. Leverandøren oplyser, at medarbejderne har adgang til faglig sparring, blandt andet via digitale arbejdsgange, teamcoach og ledelsesmæssig understøttelse ved behov. Ældretilsynet vurderer, at leverandøren gennem dialogmøder ved opstart af helhedspleje og gennem efterfølgende opfølgning understøtter, at borgerne oplever inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Både borgere og pårørende fortæller under tilsynet, at de oplever denne inddragelse i praksis. I den mundtlige tilbagemelding drøfter ældretilsynet og leverandøren et forbedringspotentiale i at styrke det fælles faglige sprog, herunder formuleringer og metoder, der understøtter selvbestemmelse, så støtten kan beskrives tydeligere og mere præcist. Det drøftes, om dele af det tværfaglige samarbejde i højere grad kan udføres i den daglige praksis med inddragelse af borgere og medarbejdere, hvilket leverandøren og ældretilsynet reflekterer 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 tema 1 - Den ældres selvbestemmelse. Alle markører i temaet er opfyldt. Dansk Omsorgspleje fremstår som en leverandør, der prioriterer borgernes selvbestemmelse og indflydelse. Borgerne, som modtager støtte fra leverandøren, fortæller, at de har selvbestemmelse og løbende indflydelse på den støtte, de modtager. De oplyser blandt andet, at de kan komme i bad efter eget ønske, og at medarbejderne kan servere morgenmad på et tidspunkt, der passer den enkelte borger, eksempelvis via nattevagten. Borgere og pårørende beskriver støtten som præget af en respektfuld og værdig tone. De fortæller, at medarbejderne bruger en let og anerkendende omgangsform og humor, når situationen giver rum for det, mens de håndterer samtaler med alvorligt indhold med passende alvor. Ældretilsynet lægger vægt på, at leverandøren arbejder fleksibelt med borgernes selvbestemmelse. Leverandøren beskriver, at medarbejderne dagligt tilpasser støtten til borgernes behov, ressourcer og aktuelle funktionsniveau. Det betyder, at støtten kan variere fra en kort morgenhilsen til mere omfattende hjælp, med eksempelvis støtte til bad, påklædning og tandpleje. Medarbejderne oplyser desuden, at de udfører helhedsplejen fleksibelt, herunder at de tilrettelægger personlig pleje og rengøring under hensyn til borgernes døgnrytme og aktuelle situation. Leverandøren oplyser, at medarbejderne afholder dialogmøder ved opstart af nye forløb og ved ændringer i behov og ressourcer, eksempelvis efter indlæggelse. Leverandøren anvender en struktureret arbejdsgang, som understøtter en systematisk gennemgang af relevante forhold og opfølgning ved ændringer. Medarbejderne beskriver, at de arbejder målrettet for at sikre en fagligt forsvarlig indsats, også når en borger er tilbageholdende over for støtte eller behandling. De fremhæver blandt andet, at et relationelt og vedvarende arbejde kan motivere borgere til relevant behandling. Ledelse, medarbejdere, borgere og pårørende beskriver samstemmende, at støtten har fokus på borgernes livsglæde. Medarbejderne oplyser, at de samarbejder med borgere, der ønsker en højere grad af selvhjulpenhed. Når borgere giver udtryk for, at de ønsker hjælp frem for rehabiliterende støtte, arbejder medarbejderne med en motiverende tilgang, hvor det vurderes muligt. Ældretilsynet bemærker, at leverandørens organisering i to mindre teams og tilknytningen af faste medarbejdere til de enkelte borgerforløb understøtter kontinuitet i støtten. Medarbejderne koordinerer selvstændigt løbende tilpasninger i hverdagen, og ved behov bruger leverandøren interne timelønnede med kendskab til borgergruppen. Borgere og pårørende giver udtryk for, at

de oplever kontinuitet og sammenhæng, også når nye medarbejdere indgår i opgaveløsningen.

Medarbejderne beskriver en praksis, der afspejler intentionerne om selvbestemmelse, tillid og samspil i helhedsplejen, og de understøtter dette med konkrete eksempler fra hverdagen med borgerne. Ældretilsynet bemærker, at leverandøren anvender relevante tilgange til at understøtte borgernes selvbestemmelse, men at beskrivelserne af støtten i højere grad bygger på hverdagssprog end på et fælles fagligt sprog.

Ældretilsynet og leverandøren drøfter i den mundtlige tilbagemelding forbedringspotentialet i at styrke det faglige og professionelle sprog. Fælles drøftes det, om formuleringer og anvendelsen af metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen, kan udvikles yderligere gennem en styrkelse af det fælles faglige sprog. I den forbindelse drøftes mulige udviklingsspor, her finder leverandøren inspiration i Sundhedsstyrelsens refleksionskort til ældreplejen.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker en organisation, der er kendetegnet ved en kultur præget af tillid, samarbejde og faglig dialog.

Borgere og pårørende beskriver, at de oplever tryghed ved, at støtten leveres som aftalt. De fortæller, at medarbejderne varsler de få forsinkelser telefonisk, og at de ved henvendelse til medarbejdere eller ledelse får svar med det samme eller efterfølgende modtager tilbagemelding. De beskriver også, at medarbejderne arbejder vedholdende for at finde faglige løsninger på særlige ønsker.

Medarbejderne fortæller om en åben og tillidsfuld dialog, hvor de løbende drøfter faglige spørgsmål. Det sker blandt andet via den daglige koordinering på en digital platform og i fælles faglige drøftelser i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at der er rum for både kritik og anerkendende feedback, og at dette bidrager til faglige drøftelser og refleksion mellem medarbejdere og ledelse. I denne dialog kan medarbejderne bringe faglige perspektiver i spil, også i sager, hvor de tidligere har opnået en fælles forståelse.

Ældretilsynet lægger vægt på, at leverandøren har skabt en organisering, der understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af støtten og rehabiliteringen, med to ugentlige borgerkonferencer som omdrejningspunkt. Medarbejderne fortæller, at leverandørens teamcoach faciliterer borgerkonferencen med deltagelse af de medarbejdere, der er tættest på de borgere, som konferencen omhandler, samt plejedirektør og fysioterapeut. Leverandøren inddrager sygeplejen fra det kommunale tilbud og kommunale ressourcepersoner efter behov.

På baggrund af medarbejdernes beskrivelser vurderer ældretilsynet, at leverandøren har organiseret koordineringen af helhedsplejen og vidensdelingen på tværs af døgnet, så medarbejderne systematisk videreføre væsentlige oplysninger mellem vagter. Dette understøttes af medarbejdernes udsagn om overlap mellem vagtlag, løbende sparring, digitale arbejdsgange og ledelsesmæssig tilgængelighed, herunder mulighed for informationsudveksling via leverandørens digitale platform og døgndækket sparring med plejedirektøren.

Ældretilsynet bemærker, at organisationen arbejder med kompetenceudvikling. Leverandøren er tilmeldt opkvalificering via den lokale SOSU-skole. Den kommende opkvalificering af samtlige medarbejdere har fokus på borgernes selvbestemmelse. Herudover foregår den faglige udvikling i hverdagen gennem løbende faglige drøftelser, hvor de tre temaer i ældreloven indgår.

Ved den mundtlige tilbagemelding drøfter ældretilsynet og leverandøren et forbedringspotentiale i det tværfaglige samarbejde. Drøftelsen handler blandt andet om, hvorvidt leverandøren i højere grad kan placere dele af samarbejdet tættere på borgeren og med deltagelse af medarbejdere, der indgår i den konkrete støtte. Leverandøren og ældretilsynet reflekterer i fællesskab over de mulige effekter heraf, herunder om det kan understøtte en mere terapeutisk tilgang til den daglige rehabiliterende støtte og komme borgerne til gavn.

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 tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at Dansk Omsorgspleje har fokus på samarbejde med pårørende samt inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfund.

Borgerne beskriver, at dialogmøderne, som leverandøren gennemfører ved opstart af forløb eller efter eksempelvis indlæggelser, bidrager til at afklare, hvordan samarbejdet med pårørende kan fungere. Som en del af dialogmødet gennemfører medarbejderne en forventningsafstemning, hvor de tydeliggør rammerne og forklarer den fleksible helhedspleje. Ved dialogmøderne drøftes også ønsker til inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfund.

Pårørende beskriver ligeledes dialogmøderne som inddragende. De oplyser, at de i den første periode som pårørende oplever at blive inddraget i planlægningen af pleje- og aktivitetstilbud, hvor deres viden om borgeren bliver indsamlet og anvendt. Pårørende oplyser som eksempel, at leverandøren i opstartsfasen blandt andet har bidraget til opfølgning på læge- og tandlægebesøg.

Medarbejderne beskriver, at de sammen med borgerne bruger forskellige metoder og platforme til at understøtte deltagelse i fællesskaber. De nævner blandt andet lokalkendskab, lokale Facebookgrupper, Socialkompasset, Boblberg og relevante tilbud i nærmiljøet. Medarbejderne støtter også borgerne i at etablere kontakt til besøgsvenner via for eksempel Røde Kors, hvor medarbejder og borger sammen udfylder oplysnings- og ansøgningsskema.

Som led i samarbejdet med civilsamfundet planlægger leverandøren besøg, så borgere og besøgsvenner kan fokusere på det sociale og meningsfulde indhold uden samtidig at skulle varetage praktiske opgaver.

Medarbejderne oplyser, at flere borgere deltager i aktiviteter i lokalområdet. Leverandøren planlægger støtten, så borgerne kan fastholde disse aktiviteter, også uden for dagtimerne. Medarbejderne giver desuden eksempel på, at de understøtter kontakt mellem borgere med henblik på at forebygge ensomhed gennem fællesskab.

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 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	