

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Dronning Ingrid's Hjem

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Dronning Ingrid's Hjem Carl Jacobsens Vej 8 2500 Valby		
CVR-nummer: 25527585	P-nummer:	SOR-ID:
Dato for tilsynsbesøg: 13-01-2026	Tilsynet blev foretaget af: Jamilla Glar-Hammarsund Helle Hornø Karoline Elise Lykkeberg	
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 Tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Forstander Malene Rübner-Petersen Afdelingsleder stuen Brian Stegmann Nielsen Afdelingsleder 1. sal Katrine Schram Afdelingsleder 2. sal Tine Refstrup Jensen Afdelingsleder 3. sal Jeanne Hudlebusch 2 social- og sundhedshjælpere 3 social- og sundhedsassistenter 1 aktivitetsmedarbejder 1 sundhedsfaglig konsulent		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Forstander Malene Rübner-Petersen Afdelingsleder stuen Brian Stegmann Nielsen Afdelingsleder 1. sal Katrine Schram Afdelingsleder 2. sal Tine Refstrup Jensen Afdelingsleder 3. sal Jeanne Hudlebusch 2 social- og sundhedshjælpere 3 social- og sundhedsassistenter 1 aktivitetsmedarbejder 1 sundhedsfaglig konsulent		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med: ledelse, 6 medarbejdere, 4 beboere og 4 pårørende. Deltagerobservation: interaktion mellem medarbejdere og beboere i forbindelse med frokosten Data fra plejeoversigten		
Sagsnr.: SAG-25/3697		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Plejeenheden er et selvejende plejehjem under Københavns Kommune.</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Plejeenheden er opdelt i 4 afdelinger, stuen, 1. sal, 2. sal og 3. sal.</p>
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>Plejeenheden har 136 boliger, heraf 2 parboliger. Der er i dag 138 beboere.</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <p>Forstander Malene Rübner-Petersen i samarbejde med afdelingsledere Brian Stegmann Nielsen, Katrine Schram, Tine Refstrup Jensen og Jeanne Hudlebusch samt køkkenleder Mikkel Henriksen og leder af sygeplejen Christina Kargaard.</p>
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>I alt 152 ansatte:</p> <ul style="list-style-type: none">1 forstander4 afdelingsledere1 leder af sygeplejen1 køkkenleder43 social- og sundhedshjælpere34 social- og sundhedsassistent9 sygeplejersker4 aktivitetsmedarbejdere1 sygehjælper2 plejehjælpere1 plejehjemsassistent6 køkkenmedarbejdere3 administrative medarbejdere42 ikke faglærte
<p>Øvrige relevante oplysninger:</p>

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Dronning Ingrid's Hjem har: God kvalitet

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

Dronning Ingrid's Hjem fremstår samlet set med god kvalitet.

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

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.

Samlet set vurderer Ældretilsynet, at Dronning Ingrid's Hjem leverer helhedspleje af god kvalitet på tværs af alle tre temaer. Enheden arbejder systematisk og målrettet med at sætte beboernes selvbestemmelse, individuelle ønsker og dagsform i centrum for hverdagen. Der opleves en fleksibilitet i tilrettelæggelsen af plejen, hvor beboerne har indflydelse på rytme, aktiviteter og valg i dagligdagen, og hvor medarbejderne understøtter autonomi og medinddragelse gennem faglige metoder og løbende dialog.

Ældretilsynet vurderer endvidere, at der er opbygget en tillidsrelation mellem beboere, pårørende, medarbejdere og den borgernære ledelse. Medarbejderne fremstår kompetente, imødekommende og der er strukturer, som understøtter kontinuitet, overblik og koordination i plejen på tværs af døgnet. Den borgernære ledelse beskrives af medarbejderne som synlig og tilgængelig i hverdagen og bidrager til samarbejde og en fælles faglig retning. Samtidig understøttes kvaliteten af en tydelig organisering, en kontaktpersonsordning og systematiske mødefora, som understøtter fælles forståelse af beboernes behov.

Ældretilsynet vurderer, at enheden formår at skabe et inkluderende og meningsfuldt hverdagsliv, hvor samarbejdet med pårørende, frivillige og lokale aktører er en integreret del af helhedsplejen. Pårørende inddrages på en fleksibel og respektfuld måde og oplever åben dialog, lydhørhed og faglighed i samarbejdet. Det varierede udbud af aktiviteter, både individuelle og fællesskabsorienterede, bidrager til at styrke beboernes trivsel, modvirke ensomhed og skabe rammer for livsglæde, deltagelse og sociale relationer – med mulighed for at deltage i eget tempo og efter egne præferencer.

I den løbende dialog med Ældretilsynet reflekterer Dronning Ingrid's Hjemmet over potentialet i at tydeliggøre og fælles definere arbejdet med hverdagsaktiviteter. Endvidere reflekterede enheden med Ældretilsynet om hvordan faglige refleksionsrum kan bruges aktivt til at omsætte ældrelovens intentioner i praksis.

I den afsluttende fælles dialog drøftedes værdien i at styrke en mere proaktiv og struktureret inddragelse af pårørende. Disse refleksioner ses som en naturlig del af enhedens fortsatte kvalitetsudvikling og arbejdet med at omsætte ældrelovens intentioner i praksis.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Dronning Ingrid's Hjem har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 1 - Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Dronning Ingrid's Hjem fremstår som et sted, hvor beboernes ønsker, dagsform og individuelle behov er i centrum, og hvor fleksibilitet og valgmuligheder i hverdagen er en naturlig del af praksis. Beboerne oplever selvbestemmelse og beskriver blandt andet, at de kan sove længere, komme i bad på det tidspunkt der passer dem, spise i egen bolig hvis de ønsker det, samt selv vælge tøj.

Medarbejderne beskriver, hvordan de aktivt arbejder for at understøtte beboernes selvbestemmelse ved at tilpasse støtten og aktiviteter til den enkelte. Dette afspejles i konkrete eksempler på, hvordan hverdagen løbende justeres, så beboerne oplever indflydelse og autonomi.

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er imødekommende og oplever en sammenhængende og tryk helhedspleje – også når der indgår vikarer såsom studerende eller timelønnede. Tilsynet bemærker, at enheden har været i proces med at tilknytte faste timelønnede til hver afdeling, hvilket kan bidrage til at styrke kontinuiteten yderligere.

Kontaktpersonsordningen fremstår tydelig og velimplementeret. Alle interviewede, beboere og pårørende, kender deres kontaktperson, og ordningen understøttes af blandt andet besøgsplaner og faste indflytningsamtaler, som beboerne selv refererer til. De interviewede beboerne har oplevelsen af struktur og relationel tryghed.

Medarbejderne redegør for at inddragelse af beboere og pårørende på tværs af døgnet og faggrupper, prioriteres. Strukturerede arbejdsgange såsom overlap mellem vagtlag, fremhæves som betydningsfuldt for overblik. Enheden arbejder med faste mødefora, hvor beboernes aktuelle situation drøftes, hvilket understøtter en fælles forståelse og koordinering. Denne systematik genkendes i de interviewede beboeres og pårørendes oplevelser af både indflydelse og sammenhæng i plejen.

Beboerne beskriver, at de møder søde og hjælpsomme medarbejdere, der bidrager til en tryk og anerkendende atmosfære. I arbejdet med at understøtte beboernes selvbestemmelse anvendes beskriver forskellige metoder på tværs af døgnet og til at imødekomme individuelle ønsker og behov. Dette inkluderer blandt andet faste møder kl. 8 og 11, borgerkonferencer, brugen af faglige redskaber og metoder i arbejdet med målgruppen.

Ældretilsynet bemærker endvidere, at tilrettelæggelsen af helhedsplejen tager afsæt i en rehabiliterende tilgang med fokus på både forebyggelse og vedligeholdelse af funktionsevne. Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i beboerne ressourcer i det daglige, ved f.eks. at understøtte beboerne i at gå til og fra aktiviteter, for derved at bidrage til beboernes livsglæde og selvhjulpethed.

I den mundtlige tilbagemelding reflekterer Ældretilsynet og enheden over betydningen af hverdagsaktiviteter. Enheden vurderer at de med fordel kan arbejde med at tydeliggøre og fælles definere begrebet og dermed arbejde målrettet med hverdagsaktiviteter som en integreret

del af helhedsplejen.

Samlet set vurderer Ældretilsynet, at enheden med sin struktur og organisering formår at skabe et miljø, hvor beboernes selvbestemmelse er en bærende værdi.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Dronning Ingrid's Hjem har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Både beboere og pårørende giver udtryk for et tillidsfuldt samarbejde med medarbejdere og ledelse. Beboerne beskriver medarbejderne som dygtige og støttende og har tillid til, at de får den hjælp, de har behov for. De fortæller endvidere, at de oplever et samarbejde med enheden gennem løbende dialoger, og at de kan række ud til både kontaktperson og ledelse, hvis der opstår behov. Beboerne giver udtryk for, at de kender deres kontaktperson samt oplever tryghed og sammenhæng i plejen.

Medarbejderne beskriver et miljø med fokus på kompetenceudvikling, med undervisning og faglig sparring på tværs af afdelinger, hvilket bidrager til et fagligt niveau. Supervisionsforløb fremhæves som et eksempel på tiltag, der skaber refleksion og fælles læring i personalegruppen. Medarbejderne fortæller desuden, at de har medbestemmelse i tilrettelæggelsen af plejen og oplever et fagligt råderum, der gør det muligt at imødekomme individuelle ønsker og vaner hos beboerne. Et konkret eksempel er, at en beboer kan se Netflix til sent om natten og derfor får mulighed for at sove længe og starte dagen roligt i overensstemmelse med egen rytme.

Ældretilsynet lægger vægt på, at organisationens struktur, systematik og funktionsbeskrivelser understøtter kvaliteten i helhedsplejen. Det viser sig ved faste møder mellem vagtplanlægger og ledelse mhp. at de rette kompetencer er til stede på tværs af afdelinger og vagtlag. Endvidere har tiltaget med en ansvarshavende sygeplejerske i aftenvagten bidraget til, at ledelsen sikrer tilstedeværelsen af faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.

Ældretilsynet bemærker, at der er tillid til stede bl.a. de interviewede medarbejdere, idet der er en åben og ærlig dialog. Medarbejderne beskriver, den borgernære ledelse som tydelig og tilgængelig i dagligdagen og fortæller at afdelingslederen er til stede i afsnittet og deltager i faste møder, hvilket medarbejderne oplever bidrager til nærhed, overblik og kontinuitet. Beboere og pårørende giver udtryk for at indflytningssamtaler, beboer- og pårørendesamtaler understøtter en tæt dialog og giver en relationel tryghed.

Dronning Ingrid's Hjem arbejder med organisatoriske ændringer, herunder tilknytning af faste timelønnede til afdelingerne, for at understøtte kontinuiteten og bidrage til en helhedsorienteret og tværfaglig udførelse af hjælpen. Initiativer som "sygetelefonen" og makkerpar i ledelsen muliggør, at der altid er en leder til stede og bidrager til at huset fremstår som én samlet enhed.

Ældretilsynet reflekterede sammen med enheden over hvordan de kan bruge faglige refleksionsrum aktivt til at omsætte ældrelovens intentioner i praksis, i forbindelse med deres fortsatte implementering af ældreloven.

Samlet set vurderer Ældretilsynet, at enheden arbejder målrettet og systematisk med at skabe tryghed, tillid og sammenhæng i helhedsplejen. Samarbejdet mellem medarbejdere, ledelse, beboere og pårørende er præget af åbenhed, faglighed og gensidig respekt.

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

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Ældretilsynet vurderer, at Dronning Ingrid's Hjem har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Beboerne fortæller, at deres pårørende inddrages ved behov, og at pårørende eksempelvis inviteres med til indflytningssamtaler. Både beboere og pårørende beskriver, hvordan pårørende er en naturlig del af enhedens fællesskab – blandt andet ved arrangementer på enheden som julefrokost og nytår. Pårørende samarbejder om beboernes pleje ved at varetage dele af plejen, f.eks. et bad, når beboeren ønsker det.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder fagligt og relationelt for at skabe gode første møder med nye beboere og pårørende. Aktivitetsmedarbejderne gennemfører introduktionssamtaler for at afdække interesser og behov, og de er opmærksomme på tegn på ensomhed, hvor der tilbydes én-til-én-aktiviteter. Enheden anvender flere kommunikationskanaler såsom beboer- og pårørendemøder, nyhedsbreve og aktivitetskalendere, som understøtter gennemsigtighed og inddragelse.

Ældretilsynet oplever, at enheden har fokus på samarbejdet med pårørende og på at integrere lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af beboernes hverdag. Pårørende beskriver kontakten til enhedens medarbejdere og ledelse som åben, nærværende og faglig. De oplever at blive lyttet til og inddraget, blandt andet når medarbejdere kontakter dem med konkrete behov som f. eks. behovet for varmt tøj. Samarbejdet med kontaktpersonen og pårørendevejlederen beskrives af de pårørende som velfungerende og betydningsfuldt for relationen.

Beboerne fremhæver, at enheden understøtter fællesskaber gennem f.eks. fødselsdagsfejring, hvor de selv vælger menuen, og hvor der dækkes op med flag. Pårørende beskriver tilsvarende, hvordan aktiviteterne også giver mulighed for fleksibel deltagelse – eksempelvis at kunne se Luciaoptøget på gangen, men fravælge resten af arrangementet i det store fællesskab. Beboerne fortæller, at medarbejderne hjælper dem med at huske, hvornår aktiviteter finder sted. Enheden arbejder desuden med en tilgang, hvor beboerne får mulighed for at "snuse til" nye aktiviteter, hvilket giver en tryk og uforpligtende adgang til fællesskaber, der matcher deres interesser og mestringsevne.

Ældretilsynet observerer, at aktivitetsskemaer ligger fremme i flere boliger, og beboerne fortæller at medarbejderne støtter dem i at komme afsted til blandt andet stolegymnastik og banko. Flere beboere giver udtryk for glæde ved at deltage i aktiviteterne og fortæller, at der tilbydes ture ud af huset – blandt andet til Plantoramas juleudsmykning og rundvisning på Spangsberg.

Ældretilsynet bemærker den brede variation af aktiviteter på enheden, som både beboere, pårørende, frivillige og eksterne samarbejdspartnere deltager i. Det omfatter blandt andet julefrokoster, teater- og biografture, fredagsbar, madklub, herreklub, sang, musik, sundhedskor, indkøbsture og lysture i enhedens busser. Derudover samarbejder enheden med lokale aktører som gymnasier, skoler, Trygfondens besøgshund, Røde Kors og sportsklubber – eksempelvis om et OL-tema med besøg af maskotter. Tilsynet lægger vægt på, at enheden formår at understøtte meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

I den mundtlige tilbagemelding drøftes enhedens proaktive pårørendesamarbejde for at understøtte dialog, inddragelse og forventningsafstemning.

Samlet vurderer Ældretilsynet, at enheden formår at skabe et inkluderende miljø, hvor samarbejdet med pårørende, frivillige og lokalsamfundet er en integreret del af hverdagen.

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.	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 selvhjulpethed.	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. <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

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 meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.	Opfyldt	