

# Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Distrikt Houlkær

## Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

<b>Navn på plejeenhed/leverandør og adresse:</b> Distrikt Houlkær Kildehaven 2 8800 Viborg		
<b>CVR-nummer:</b> 29189846	<b>P-nummer:</b> 1016835362	<b>SOR-ID:</b> 1000691000016002
<b>Dato for tilsynsbesøg:</b> 09-04-2026	<b>Tilsynet blev foretaget af:</b> Rikke Froberg Jeppesen Louise Pagh	
<b>Baggrund for tilsyn og tilsynsform:</b> Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet er anmeldt.		
<b>Deltagere ved tilsynet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En social- og sundhedshjælper</li> <li>• En social- og sundhedsassistent</li> <li>• En nøgleperson indenfor demens</li> <li>• En ergoterapeut</li> <li>• En fysioterapeut</li> <li>• Anni Vognstoft Jensen, distriktsleder</li> <li>• Christina Birch, teamleder</li> <li>• Kirsten Lund Hostrup, teamleder</li> </ul>		
<b>Deltagere ved den mundtlige orientering:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En social- og sundhedshjælper</li> <li>• En social- og sundhedsassistent</li> <li>• Anni Vognstoft Jensen, distriktsleder</li> <li>• Christina Birch, teamleder</li> <li>• Kirsten Lund Hostrup, teamleder</li> </ul>		
<b>Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet:</b> <p>Gruppeinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent</li> <li>• Anni Vognstoft Jensen, distriktsleder og Christina Birch, teamleder og Kirsten Lund Hostrup, teamleder</li> </ul> <p>Enkeltinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To borgere</li> <li>• To pårørende</li> </ul> <p>Observation af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helhedspleje hos to borgere udført af en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent</li> </ul>		

- Morgentriagerings -og fordelingsmøde med medarbejdere fra team by
- Tværfagligt møde med medarbejdere fra team by
- Middags triageringsmøde med de medarbejdere fra team by.

Derudover korte interviews af:

- En nøglemedarbejder indenfor demens
- En ergoterapeut og en fysioterapeut

**Sagsnr.:**

SAG-25/2550

## Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p><b>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</b></p> <p>Distrikt Houlkær, kommunal leverandør af hjemmepleje i Viborg kommune</p>
<p><b>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Team Asmild / Land</li><li>• Team Nørresø / By</li><li>• Team aften, SOSU</li><li>• Tværgående aftensygepleje</li></ul>
<p><b>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 337 borgere</li></ul>
<p><b>Den daglige ledelse varetages af:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anni Vognstoft Jensen, distriktsleder</li><li>• Christina Birch, teamleder</li><li>• Kirsten Lund Hostrup, teamleder</li></ul>
<p><b>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</b></p> <p>81 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ti dagssygeplejersker</li><li>• 16 aftensygeplejersker</li><li>• 16 social- og sundhedsassistenter</li><li>• 33 social- og sundhedshjælpere</li><li>• Fire planlæggere</li><li>• En vagtplanlægger</li><li>• En fleksjob, servicemedarbejder</li></ul>
<p><b>Øvrige relevante oplysninger:</b></p>

# Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Distrikt Houlkær 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:

- Leverandøren arbejder med at sikre kontinuitet i helhedsplejen og har fokus på borgere med særlige behov og deres selvbestemmelse i den daglige hjælp. Dertil anvender leverandøren systematiske metoder, der tilgodeser borgernes ønsker og behov med en vedligeholdende og rehabiliterende tilgang for at understøtte borgernes selvhjulpenhed.
- Borgerne udviser tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse. Medarbejderne udviser tillid til hinanden og ledelsen, og ledelsen understøtter en tværfaglig tilgang til helhedsplejen. Der foregår dagligt tværfaglig sparring mellem medarbejdere og ledelse på tværs af vagtlag.
- Pårørende oplever at blive inddraget som ønsket og relevant og leverandøren har et systematisk samarbejde med pårørende for at sikre både borgernes og pårørendes trivsel. Medarbejderne samarbejder aktivt med lokale fællesskaber og civilsamfund og er opmærksomme på de meningsfulde fællesskaber, der kan bidrage til borgerne livsglæde og selvhjulpenhed.

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 leverandøren 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 har haft tendens til at glide inde på badeværelsesgulvet ifm. bad, hvorefter medarbejderen medbragte en skridsikker måtte, så problemet blev løst. Samme borger fortæller videre, at vedkommende er begyndt at få problemer med at komme ind i sin bil, hvormed medhjælperen hurtigt har kontaktet en ergoterapeut, som vil komme forbi om et par dage og vurdere situationen. Ældretilsynet observerer efterfølgende ved et tværfagligt møde, at en fysioterapeut og en ergoterapeut fortæller om en borger de har været på et rehabiliterende besøg ved. De fortæller om borgerens rehabiliterende mål, og vejleder alle medarbejderne i, hvordan denne borger bedst hjælpes ud fra de hensyn og behov der er. Dette kan indikere, at leverandøren arbejder med en vedligeholdende og rehabiliterende tilgang for at sikre borgernes selvhjulpethed. Dette understøttes i interview af to medarbejdere, som fortæller, at de altid er meget bevidste om at arbejde rehabiliterende for at sikre, at borgerne vedligeholder deres evner. Dette understøttes endvidere af ledelsen, som fortæller, at de anvender træningsløsningen DigiRehab, som er et digitalt personligt træningsprogram. Programmet består af 20 minutters træning to gange ugentligt, hvor en medarbejder er fysisk til stede og træner sammen med borgeren. DigiRehab anvendes specielt til de borgere, som har svært ved at forlade hjemmet. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpethed
- Ældretilsynet observerer under morgenpleje hos en borger med kognitive udfordringer, at medarbejderen med rolig stemmeføring og rolige bevægelser hjælper borgeren med personlig pleje. Der er en stille dialog imellem borger og medarbejder, hvor borgeren flere gange smiler og griner til medarbejderen, og hvor medarbejderen hele tiden observerer borgeren og stille italesætter sine handlinger. Dette kan indikere, at medarbejderen skaber tryghed for borgeren og har fokus på borgerens aktuelle ønsker og behov. Ældretilsynets observerer under tværfagligt teammøde, at medarbejderne i mindre grad anvender et fælles fagligt sprog, i deres faglige drøftelser af en borger med særlige behov. To medarbejdere fortæller hertil i interview, at de arbejder med personcentreret omsorg og altid er meget opmærksomme på borgernes aktuelle behov og ønsker og tilpasser hjælpen herefter. Medarbejderne fortæller videre, at de indhenter borgernes livshistorie ved plejeopstart og sikrer, at den noteres i Nexus. Herefter opretter medarbejderne en døgnrytmeplan for den enkelte borger, som løbende opdateres. Begge medarbejdere fortæller endvidere, at de ad hoc kan tage borgere med særlige behov op til enten morgen -eller middagstriageringsmøde eller til deres tværfaglige teammøde, hvor de kan gøre brug af redskabet Blomsten. Dertil uddyber de, at de også sparrer med deres demensnøgleperson samt demenskoordinatoren, som ved behov kan tage med på hjemmebesøg. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller videre, at alle medarbejdere har gennemført et e-learning kursus indenfor demens og personcentreret omsorg, hvor blandt andet redskabet Blomsten er gennemgået. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren

arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelse hos borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på:

- at øge opmærksomheden omkring strukturen i arbejdet med redskaber og metoder i personcentreret omsorg og øge bevidstheden af deres fælles faglige sprog ved de tværfaglige møder.

Leverandøren kan med fordel søge inspiration på Sundhedsstyrelsens hjemmeside: Videnscenter for Ældrepleje

Fokuspunktet er drøftet med leverandøren.

## 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 borgere fortæller i interviews, at de er trygge ved medarbejderne, der kommer og hjælper dem. Den ene borger fortæller videre, at vedkommende hver dag glæder sig til, at medarbejderne kommer og der er stor tillid til alle medarbejdere og ledelse. En pårørende fortæller bekræftende i interview, at vedkommende oplever, at borgeren har en god og tillidsfuld kontakt til de medarbejdere, der kommer. En pårørende uddyber, at vedkommende derud over har haft telefonisk kontakt med teamlederen og teamlederen vil komme på hjemmebesøg på et tidspunkt, hvilket vedkommende fortæller, at borgeren ser frem til. Ældretilsynet observerer hos en borger, som skal have hjælp til et bad, at medarbejderen løbende er opmærksom på at spørge borgeren om rækkefølgen på hjælpen. Dertil observeres tonen imellem dem som let og hensynsfuld, og borgeren giver udtryk for, at "medarbejderen da også skal have lov at bestemme lidt". Ældretilsynet observerer desuden hos en anden borger med kognitive udfordringer, at medarbejderen er opmærksom på, at dynen bliver liggende på borgeren så lang tid som muligt. Medarbejderen siger til borgeren, at borgeren så nemt plejer at komme til at fryse og derfor lader medarbejderen dynen ligge. Borgeren ytrer dertil ønske om at få et par bestemte bukser og trøje på, som medarbejderen efterfølgende finder frem og hjælper borgeren på. Dette kan indikere, at medarbejderne kender borgerne og der er opbygget en tillid imellem dem. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgeren udtrykker tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse.
- Ældretilsynet observerer under et tværfagligt teammøde, heriblandt to terapeuter, en visitator og ledelsen, at alle bidrager med deres observationer af de borgere, der gennemgås. Lederen faciliterer mødet og sørger for, at alle faggrupper bliver hørt og sikrer, at der bliver lagt en plan for hjælpen til borgerne fremadrettet. Visitatoren spørger fx ind til behov for hjælp og er opmærksom på, om hjælpen er retvisende eller skal op- eller nedjusteres. Dette kan indikere, at leverandøren arbejder bevidst med en tværfaglig tilgang i indsatsen omkring borgerne. Dette understøttes af to medarbejdere i interview, som fortæller, at de hver morgen har et triageringsmøde, hvor de efter triageringen gennemgår dagens program. Fokus ligger på at sikre de rette kompetencer til den rette borger og skabe tryghed for borgeren ved at minimere antallet af forskellige hjælpere. Samtidig bliver dagsplanerne løbende tilrettet efter behov.

Medarbejderne fortæller videre, at de to gange ugentligt har tværfaglige teammøder med deltagelse af terapeuter, ledelse og visitator. Diætisten deltager også, når det er muligt. De fortæller begge, at de oplever, at alle byder ind med faglige observationer og begge medarbejdere fortæller, at de oplever, at der generelt er meget faglig sparring på tværs af faggrupperne. Ledelsen understøtter dette i interview, at fortæller endvidere, at aftenvagterne også har teammøde hver ottende uge. Derudover har medarbejderne også monofaglige teammøder, læringsmøder og personalemøder, hvor relevante emner tages op. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.

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

#### Begrundelse for vurdering

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

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To pårørende fortæller i interviews, at de oplever at blive inddraget i borgerens forløb, når det er relevant. Den ene pårørende fortæller hertil, at vedkommende oplever, at leverandøren er nem at komme i kontakt med og oplever, at de altid vender tilbage ved forespørgsler. Den anden pårørende fortæller videre, at vedkommende oplever stor hjælpsomhed fra medarbejdernes side ved behov for fx ekstra besøg eller ændring af besøgstider. Hertil observerer ældretilsynet i forbindelse med helhedspleje, en dialog mellem medarbejderen og den pårørende angående mulig ændring af tidspunktet for morgenbesøget. Den pårørende udtrykker ønske om at fremrykke morgenbesøget med en halv time, da det passer både borgeren og den pårørende bedre. Medarbejderen lytter til ønsket og oplyser, at vedkommende vil undersøge muligheden for at ændre hjælpen fremadrettet. Dette kan indikere, at medarbejderne er opmærksomme og lydhøre overfor pårørendes ønsker og behov. To medarbejdere fortæller hertil i interview, at de sørger for at indhente oplysninger på pårørende ved plejeopstart og noterer dette i borgerens stamdata. Dertil er medarbejderne altid opmærksomme på at sikre borgernes samtykke inden de henvender sig til pårørende. Ledelsen understøtter dette i interview og uddyber, at de ved mange borgere anvender en "kontaktbog", som ligger hjemme hos borgerne. Her kan både pårørende og medarbejdere notere ønsker og behov ned og de oplever, at det funderer rigtig godt og bliver anvendt af de pårørende. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.
- Ældretilsynet observerer på tværfagligt teammøde, at medarbejderne er opmærksomme på en specifik borgers netværk, da medarbejderne oplever, at borgeren kan virke ensom. Flere medarbejdere byder ind med kendskab til borgeren og dennes bostøtte, og det aftales, at der skal tages en snak med borgeren om mulighed for aktiviteter ud af huset. Dette kan indikere, at medarbejderne har fokus på at finde og tilbyde borgerne meningsfulde aktiviteter, som er tilpasset deres behov. Dette understøttes af to medarbejdere i interview, som fortæller, at de er bevidste om løbende at tilbyde borgerne hjælp til at komme i gang med relevante aktiviteter. De uddyber, at de har gode erfaringer med kommunens brobyggerteam Brobyggerne, som hjælper mange borgere. Den ene medarbejder fortæller om en borger med kognitiv funktionsnedsættelse, som tidligere fandt stor glæde ved at se fodbold. Medarbejderen fik kontakt til en af borgerens gamle venner, som gerne ville køre med borgeren ud at se en fodboldkamp. Den anden medarbejder fortæller videre om en borger, som nød at læse bøger, men ikke kunne komme hjemmefra. Her fik medarbejderen kontakt til Brobyggerteamet, der fik

etableret kontakt til biblioteket, som efterfølgende kom hjem til borgeren en gang om måneden med nye bøger. Medarbejderne uddyber hertil, at de ud over Brobyggerteamet samarbejder med Råde Kors, kirken, og anvender appen Socialkompasset alt efter, hvilke behov borgerne har. Ledelsen understøtter dette i interview. Lederen fortæller, at vedkommende i næste uge holder møde med Ældre Sagen. Målet med mødet er at skabe et netværk af frivillige, der kan give borgerne ekstra selskab og støtte i hverdagen. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund ift. at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed

## 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 døgnnet 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 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.	
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. <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 fællesskaber og civilsamfund.	Opfyldt	
4) Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber 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.		
--	---	--	--