

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen BY

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen BY Milnersvej 41C 3400		
CVR-nummer: 29189366	P-nummer: 1009754519	SOR-ID: 1042301000016005
Dato for tilsynsbesøg: 20-01-2026	Tilsynet blev foretaget af: Katrine Funk Andersen Gitte Landberger	
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: Sektionsleder Anette Hjort Sektionsleder Kristine Straagaard Områdeleder Nicolai Vikeså 2 Udviklingssygeplejeske 1 Udviklingskonsulent 1 Sygeplejerske 1 Ergoterapeut 2 Social og sundhedshjælpere 3 Social og sundhedsassistenter		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Sektionsleder Anette Hjort Sektionsleder Kristine Straagaard Områdeleder Nicolai Vikeså 2 Udviklingssygeplejeske 1 Udviklingskonsulent 1 Sygeplejerske 1 Ergoterapeut 2 Social og sundhedshjælpere 3 Social og sundhedsassistenter		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Fokusgruppeinterview med ledelsen Fokusgruppeinterview med medarbejderne Individuelt interview med 3 borgere Individuelt interview med 3 pårørende Sygefravær for 2025		
Sagsnr.:		

SAG-25/3238

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Leverandøren indgår i følgende organisation: Hillerød Kommune</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Hjemmeplejen By er inddelt i 2 mindre team og et aftenteam</p>
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>148</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <p>Nicolai Vikeså</p>
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Der er ansat 38 årsværk i dagvagt og 12 årsværk i aftenvagt. Der er ansat 29 social og sundhedshjælpere , 12 social og sundhedsassistenter og 2 ufaglærte. Der er desuden ansat ca. 11 timelønnede afløsere.</p>
<p>Øvrige relevante oplysninger:</p>

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen BY har: God kvalitet

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

Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet.

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

Følgende temaer er belyst:

Tema 1 - Den ældres selvbestemmelse.

Tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

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

Ældretilsynet vurderer samlet set, at Hjemmeplejen By har en systematisk praksis, der understøtter borgernes selvbestemmelse, faglig kvalitet og sammenhæng i indsatsen. Hjemmeplejen arbejder personcentreret med afsæt i borgernes ønsker, behov og ressourcer, som afdækkes ved opstart og anvendes aktivt i den daglige pleje. Borgernes personlige mål for hverdagen, det de gerne vil kunne eller have støtte til, samt deres vaner dokumenteres i døgnrytmeplaner og anvendes i det daglige arbejde.

Organiseringen er tilrettelagt med faste teams, kontaktpersonsordning og klare mødestrukturer. Enheden har haft et særligt fokus på de borgerrettede mødefora og enheden arbejder aktuelt med at udvikle teammøderne med fokus på samarbejde, fælles forståelse, psykologisk tryghed og teamdannelse, hvilket vurderes som et relevant fremadrettet udviklingsområde.

Samarbejdet med pårørende vurderes at være aktivt og inddragende, og pårørende anvendes som en vigtig ressource i forhold til viden om borgernes livshistorie og præferencer. Derudover arbejder hjemmeplejen tværfagligt og i samarbejde med civilsamfundsaktører for at understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber og forebygge ensomhed.

Samtidig vurderer Ældretilsynet, at der fortsat er et forbedringspotentiale i forhold til at styrke kontinuiteten yderligere, herunder sikre større ensartethed i opgaveløsningen ved anvendelse af vikarer. Der ses endvidere et potentiale i fortsat at arbejde systematisk med at sikre, at alle borgere oplever samme grad af sammenhæng, genkendelighed og kvalitet i indsatsen.

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.

Ældretilsynet bemærker, at leverandøren arbejder struktureret og systematisk med at sikre borgernes selvbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Ved opstartssamtaler anvender leverandøren faste arbejdsgange, hvor borgerens behov, ønsker og ressourcer afdækkes i dialog med borgeren og eventuelle pårørende. Her afklares, hvilken støtte hjemmeplejen skal yde, og hvilke opgaver borgeren selv kan varetage. Pårørende inddrages som en ressource i det omfang, borgeren ønsker dette.

Medarbejderne giver eksempler på, hvordan dialogen med pårørende anvendes aktivt i plejen, herunder ved at inddrage viden om borgerens livshistorie, vaner, præferencer og særlige behov. Dette kan eksempelvis være viden om borgerens nonverbale kommunikation eller andre individuelle tilgange, som bidrager til at skabe ro, tryghed og genkendelighed i hverdagen. Oplysningerne dokumenteres i døgnrytmeplanerne, hvor der ligeledes beskrives borgerens individuelle mål for indsatsen.

Medarbejderne beskriver, hvordan plejen tilrettelægges individuelt med afsæt i borgerens selvbestemmelse, samt hvordan mål for helhedsplejen løbende justeres i takt med ændringer i borgerens funktionsevne. En medarbejder fortæller blandt andet om en borger, der har fået en Vela-stol, hvilket har understøttet borgerens mulighed for selvstændighed i hverdagen.

Indsatsen tilrettelægges rehabiliterende, og borgerne opfordres til aktiv deltagelse i daglige opgaver ud fra egen formåen. Medarbejderne giver konkrete eksempler på, at borger flytter ting fra bord og hjælper med at rengøre flader. Formålet med denne tilgang er at bringe borgernes ressourcer i spil, ved at borgeren deltager i opgaver i det omfang, det er muligt, mens medarbejderne understøtter opgaveløsningen.

Der arbejdes med faste teams og kontaktpersonsordning med henblik på at skabe genkendelighed og sammenhæng i indsatsen. Borgere giver overvejende udtryk for, at de møder kendte medarbejdere og oplever kontinuitet i plejen. Samtidig fremgår det, at nogle borgere oplever forskelle i opgaveløsningen, når der ydes hjælp af vikarer sammenlignet med det faste personale.

På den baggrund vurderer Ældretilsynet, at der fortsat er et forbedringspotentiale i at styrke kontinuiteten yderligere, herunder sikre større ensartethed i plejen ved anvendelse af vikarer.

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 vurderer, at hjemmeplejen har etableret en borgernær organisering, som understøtter helhedsplejen faglig kvalitet, læring og samarbejde. Ledelsen beskrives af medarbejderne som nærværende, tilgængelig og borgernær, og medarbejderne oplever indflydelse i tilrettelæggelsen af opgaverne samt et fagligt råderum i opgaveløsningen. Ledelsen er synlig ved møder og faciliterer disse.

Der er etableret faste mødestrukturer, herunder tværfaglige triagemøder og DTR-møder (Det Tværfaglige Rehabiliteringsmøde), som understøtter faglig sparring, koordinering og fælles refleksion på tværs af faggrupper. Der er mulighed for at inddrage relevante fagpersoner og konsulenter, herunder demenskonsulent, ensomhedskonsulenter og pårørendekonsulent. Udviklingssygeplejersker bidrager til den faglige kvalitet i opgaveløsningen. Medarbejderne beskriver, at de faste møder har haft betydning for den faglige udvikling, og at sparring med flere faggrupper er blevet en naturlig del af hverdagen. Det fremhæves, at øget kendskab til hinanden på tværs har styrket samarbejdet omkring borgerne.

Ældretilsynet bemærker, at der er systematiske arbejdsgange for introduktion af nye medarbejdere, samt en plan for kompetenceudvikling, der skal sikre fælles viden, ensartet praksis og fortsat udvikling af kvaliteten i indsatsen.

Ledelsen oplyser, at der arbejdes med udviklingen af teammøderne med fokus på samarbejde og fælles forståelse i teamene. Dette ses som et supplement til de borgerrettede mødefora og der er i teammøderne et særskilt fokus på teamets samarbejde og interne dynamik. I dette arbejde er der opmærksomhed på at styrke teamdannelse, således at teammøderne understøtter et fortsat trygt rum for dialog og fælles refleksion.

Tema 3 – Samspil med 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 vurderer, at samarbejdet med pårørende er aktivt og inddragende. Pårørende tilbydes deltagelse ved opstart og oplever at blive mødt og orienteret løbende, hvilket ifølge de interviewede pårørende har en positiv betydning for borgernes hverdag. Medarbejderne beskriver, at dialogen med pårørende anvendes som en ressource i plejen, både i forhold til livshistorie, metoder og observationer.

Ældretilsynet vurderer at det tværfaglige samarbejde omkring borgerne er velfungerende og integreret i hverdagen. Medarbejderne samarbejder med terapeuter og sygeplejersker om rehabiliterende og forebyggende indsatser.

Hjemmeplejen arbejder med at forebygge ensomhed og understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber. I denne indsats anvendes blandt andet Socialkompas, og der samarbejdes med civilsamfundsaktører som Røde Kors og lokale aktivitetstilbud, herunder Grønnegadecenterets tilbud for aktive seniorer.

Medarbejderne beskriver et godt kendskab til lokale aktiviteter og støtter borgerne i at deltage, eksempelvis gennem information og hjælp til tilmelding. Dette bidrager til øget social kontakt og understøtter borgernes mulighed for at opretholde og udbygge sociale netværk.

Leverandøren arbejder fortsat med udviklingen af samarbejdet med foreningslivet og oplyser at der er undervisning på spring i at inddrage civilsamfundet mere systematisk.

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 fællesskaber 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 meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.	Opfyldt