

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Distrikt Vesterparken

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Distrikt Vesterparken Rughavevej 2G 8800 Viborg		
CVR-nummer: 29189846	P-nummer: 1016726024	SOR-ID: 1000751000016001
Dato for tilsynsbesøg: 04-02-2026	Tilsynet blev foretaget af: Camilla Aggersbjerg Dalqvist Trine Elmgreen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Tilsynet er anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: - Tre social- og sundhedsassistenter - En social- og sundhedshjælper - Teamleder, Merete Krogh - Teamleder, Tina Rask - Distriktsleder, Mette Østergaard Nørbæk Nielsen		
Deltagere ved den mundtlige orientering: - En kvalitetsfaglig konsulent fra Viborg Kommune - Teamleder, Merete Krogh - Teamleder, Tina Rask - Distriktsleder, Mette Østergaard Nørbæk Nielsen		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Der er udført enkeltinterview af følgende: - To borgere - Tre pårørende Der er udført gruppeinterview af følgende: - En social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper fra henholdsvis team Vest og team Midt - Teamleder Tina Rask, teamleder Merete Krogh og distriktsleder Mette Østergaard Nørbæk Nielsen Der er udført observation af følgende: - Indmøde og triageringsmøde i team Vest - Morgenpleje udført hos to forskellige borgere, udført af to forskellige social- og sundhedsassistenter - Triageringsmøde for team Midt og team Vest		

Sagsnr.:
SAG-25/2553

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Leverandøren er en kommunal enhed beliggende i Viborg kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: - Team Vest (dagvagt) - Team Midt (dagvagt) - Team aftenvagter - Team nattevagter
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Ca. 340 borgere
Den daglige ledelse varetages af: - Teamleder, Merete Krogh - Teamleder, Tina Rask - Distriktsleder, Mette Østergaard Nørbæk Nielsen
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: Dag/aftenvagter: - 23 social- og sundhedshjælpere - 23 social- og sundhedsassistenter - En pædagog - 11 sygeplejersker Nattevagter: - 10 social- og sundhedshjælpere - Fem social- og sundhedsassistenter - Ni sygeplejersker
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Distrikt Vesterparken 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.

Den samlede vurdering tager afsæt i følgende:

- Borgerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og får en hjælp, der tilpasses deres individuelle behov og ønsker.
- Borgerne udtrykker tillid til medarbejderne og den faglige opgavevaretagelse. Borgerne oplever desuden at blive mødt på en respektfuld og anerkendende måde.
- Pårørende oplever at blive inddraget i borgernes forløb, hvor det er relevant.
- Leverandøren arbejder systematisk med en forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgang i helhedsplejen, for at understøtte borgerens livsglæde og selvhjulpenhed.
- Ledelsen er nærværende og tilgængelig, på tværs af faggrupper og døgnet.
- Leverandøren arbejder systematisk omkring inddragelse lokale fællesskaber og civilsamfund, når det er relevant for den enkelte borger.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren skal have fokus på:

- At arbejde med borgerens oplevelse af kontinuitet og sammenhæng, særligt med fokus på den borgeroplevede kvalitet.
- Implementering af demensfaglige begreber og anvendelse af et fælles faglig sprog på tværfaglige teams møder og netværksmøder.

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".

Næsten alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- En borger fortæller i interview, at hjælpen kan tilpasses vedkommendes ønsker. Hvis borgeren fx har aftaler ud af huset, ringer borgeren blot til medarbejderne og aftaler hvornår besøgene skal udføres. En anden borger fortæller i interview, at medarbejderne løbende i samarbejde med borgeren, har tilpasset hjælpen efter dennes aktuelle funktionsniveau. Dette underbygges af ældretilsynets observation af morgenplejen hos en anden borger, hvor medarbejderen er i dialog med borgeren om, hvilken hjælp vedkommende ønsker. Fx spørger medarbejderen, om borgeren selv vil frisere håret og barberer skægget. Medarbejderen igangsætter borgeren igennem verbal guidning og giver borgeren ro og tid til selv at udføre opgaverne. Dette kan indikere, at borgerne inddrages i hjælpen ud fra borgerens ressourcer, ønsker og behov. To medarbejdere understøtter dette i interview, og fortæller hertil, at borgernes hjælp kan tilpasses den aktuelle situation, hvis fx en borger har behov for noget andet end først planlagt, prioriterer medarbejderne det der fylder for borgeren, og udskyder den planlagte hjælp til en anden dag. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever selvbestemmelse og løbende har indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ud fra borgerens aktuelle behov og ønsker.

- To borgere fortæller i interviews, at medarbejderne taler pænt og ordentlig til dem, og at medarbejderne har en god og respektfuld tone. Dette understøttes ligeledes af tre pårørende i interviews, der fortæller, at medarbejderne har en god, anerkendende tilgang til borgerne. Dette understøttes også af ældretilsynets observation af morgenpleje, hvor medarbejderen bl.a. spørger borgeren om, hvilket tøj vedkommende gerne vil have på, og hvilke ønsker borgerne har til morgenmaden. Medarbejderen sætter sig efterfølgende ved spisebordet sammen med borgeren, og taler med borgeren om dagens aktiviteter, imens vedkommende indtager morgenmaden. Dette kan indikere, at medarbejderne udviser respekt for borgerens præferencer til udførelse af hjælpen og skaber en god, og ligeværdig kontakt med involvering af borgerens ønsker. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.

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

- Ældretilsynet observerer morgenpleje hos en borger, hvor medarbejderen understøtter borgeren i at selv tage sit tøj på. Medarbejderen hjælper med at give en skjorte på og lader derefter borgeren knappe skjorten. Derudover hjælper medarbejderen borgeren med at tage bukserne op, men lader borgeren selv lyne og knappe bukserne. Dette kan indikere, at medarbejderne har fokus på at forebygge tab af borgernes færdigheder og derved understøtte borgernes selvhjulpethed. To medarbejdere understøtter dette og fortæller i interview, at de arbejder med et rehabiliterende fokus, med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Medarbejderne fortæller, at der i forbindelse med borgernes opstartssamtaler, aftales et rehabiliteringsmål som løbende justeres i dialog med borgerne. Adspurgte fortæller medarbejderne, at opstartssamtalen ikke afholdes i samarbejde med terapeuterne, men afholdes som to separate samtaler med borgerne. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren med fordel kan arbejde mere systematisk med en forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgang i helhedsplejen, herunder:

- Højne den faglige kvalitet af helhedsplejen ved afholdelse af en samlet tværfaglig

opstartssamtale med borgerne. Fokuspunktet er drøftet med leverandøren.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren på to punkter har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet "Den ældres selvbestemmelse".

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To borgere fortæller i interviews, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere. En borger fortæller videre, at de fleste af medarbejderne ved hvad de skal hjælpe borgeren med. Den anden borger fortæller desuden, at der kommer op til fire forskellige medarbejdere om ugen og hjælper borgeren med den personlige pleje til morgen. Borgeren tilføjer, at en del af medarbejderne ikke ved hvad de skal hjælpe borgeren med, fordi døgnrytmeplanen ikke er opdateret. Derudover fortæller borgeren, at medarbejderne ofte kigger på deres IPads, i stedet for at være i dialog med borgeren, hvilket bevirker at borgeren føler sig afvist. En pårørende fortæller hertil, at der ofte kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, men at de sammen finder ud af tingene. To medarbejdere fortæller derudover i interview, at medarbejdergruppen siden marts 2025 har været organiseret i to tværfaglige borgernære teams. Medarbejderne er som udgangspunkt tilkoblet en fast kørroute med borgere boende i et geografisk område, netop for at understøtte kontinuiteten i hjælpen. Medarbejderne supplerer med at fortælle, at de er særlig opmærksomme på kontinuiteten i de sårbare hjem, hvor de sammen med planlæggeren aftaler, hvem der skal varetage besøgene, således der kommer færrest mulige medarbejdere i hjemmet. Dertil fremviser ledelsen, at der gennemsnitligt over den seneste uge, har været 3,81 medarbejdere pr. borger. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren skal have fokus på at sikre borgerens oplevelse af kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte der modtages.

· To medarbejdere fortæller i interview, at der hver uge afholdes et tværfagligt møde, hvor borgerne i rehabiliteringsforløb drøftes. Medarbejderne fortæller videre, at der hver uge afholdes teammøder for hvert team, hvor bl.a. borgere med særlige kognitive udfordringer kan drøftes internt i teamet. Dertil fortæller medarbejderne, at der ad hoc er mulighed for at afholde et netværksmøde med gennemgang af en konkret borger med særlige udfordringer. På disse møder er der mulighed for, at indkalde relevante fagpersoner som fx en demenskonsulent. Medarbejderne kan i mindre grad redegøre for hvilke faglige metoder, der anvendes på møderne og anvender i mindre grad relevante fagudtryk. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller, at medarbejderne netop har afsluttet undervisning i fælles fagligt ståsted, med fokus på et fælles fagligt sprog, herunder begreberne i personcentreret omsorg. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren er i proces med at arbejde systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov som fx demenssygdomme og andre kognitive funktionsnedsættelser.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren skal have fokus på:

- At arbejde med borgerens oplevelse af kontinuitet og sammenhæng, særligt med fokus på den borgeroplevede kvalitet.

- Implementering af demensfaglige begreber og anvendelse af et fælles faglig sprog på tværfaglige teammøder og netværksmøder.

Leverandøren kan med fordel søge inspiration på Sundhedsstyrelsens Videnscenter for ældrepleje, herunder: <https://www.sst.dk/aeldrepleje/redskaber/beboerkonferencen>

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse".

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- En medarbejder fortæller i interview, at vedkommende har mulighed for at justere hjælpen, så den tilpasses borgerens aktuelle behov. Desuden kan medarbejderen vurdere, om der skal afsættes ekstra tid til en opfølgning på en opgave. En anden medarbejder fortæller derudover, at hvis en kollega fx ikke kan lykkes med at få en borger i bad, kan medarbejderen bytte med en kollega, som måske kan lykkes med opgaven hos borgeren. De samme to medarbejdere fortæller ydermere, at de oplever at have fagligt råderum til at justerer hjælpen, i et tæt samarbejde med gruppens planlægger. Medarbejderne fortæller hertil, at der på morgenmødet er mulighed for at komme med ønsker til planen, og fordeling af opgaverne. Derudover afholdes der hver fredag et weekendmøde for de medarbejdere der skal i weekendvagt, hvor der ligeledes er mulighed for at komme med ønsker til planlægningen af borgernes besøg. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgernes behov.

- To medarbejdere fortæller i interview, at ledelsen er lydhør, tilgængelig og synlig for medarbejderne i dagligdagen. Der er altid en plan for hvem der har det ledelsesmæssige ansvar, hvilket medarbejderne orienteres om på det daglige morgenmøde. Medarbejderne fortæller desuden, at ledelsen er til at træffe telefonisk i ydertimerne, weekender og helligdage ved akutte problemstillinger. Medarbejderne fortæller videre, at ledelsen deltager i gruppens møder, og er tilgængelig for sparring omkring de enkelte borgere. Medarbejderne tilføjer, at ledelsen også yder faglig sparring ved at deltage i praksisopgaver hos borgerne. Ydermere fortæller ledelsen i interview, at en leder en gang om måneden, deltager i en del af aftenvagten. Derudover deltager en leder alle ugens dage i overlappet fra nattevagt til dagvagt, og i overlappet fra dagvagt til aftenvagt. Ledelsen fortæller dertil, at der er tillid til medarbejdernes kompetencer og opgaveløsning. Ældretilsynet vurderer derfor, at ledelsen er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To medarbejdere fortæller i interview, at de taler med borgerne om deres behov og ønsker, for

deltagelse i forskellige aktiviteter. De fortæller dertil, at de er særlig opmærksomme på borgere der giver udtryk for ensomhed. Medarbejderne fortæller videre, at borgerne kan henvises til kommunens Brobyggerteam der bl.a. er tovholdere for kommunes aktivitetsudbud. Brobyggertemaet deltager indimellem på gruppens tværfaglige møder, hvor bl.a. borgerens ønsker til aktiviteter er et fast punkt på dagsordenen. Når borgerne henvises til Brobyggertemaet tilbydes de et hjemmebesøg af en forebyggende medarbejder, der vil undersøge borgerens behov og ønsker nærmere. Adspurgte kan medarbejderne redegøre for strukturer for at identificere relevante tilbud og aktiviteter i nærområdet. Medarbejderne fortæller hertil, at de anvender hjemmesiden Socialkompasset.dk for at danne sig et overblik over udvalget af aktiviteter, som de kan tilgå via en app på deres tablets. Derudover kan de søge råd og vejledning hos medarbejderne fra Brobyggerteamet og tilkalde dem ved behov. Ledelsen understøtter dette og fortæller, at bl.a. Vågetjenesten og den lokale præst har informeret medarbejderne i gruppen omkring deres tilbud. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfundet i forhold til, at understøtte borgerne til at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

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

- Tre pårørende fortæller i interviews, at de oplever at blive inddraget hvor det er relevant og at de ikke har manglet information eller viden om deres pårørende. De samme tre pårørende fortæller derudover, at de har deltaget i borgernes opstartssamtaler, men at de ikke har været i dialog med medarbejderne om, hvornår og hvor meget de gerne vil inddrages i borgerens forløb. To medarbejdere fortæller dertil i interview, at de ikke systematisk adspørger de pårørende hvornår og hvor meget de gerne vil inddrages i borgerens forløb. Til opstartssamtalerne inviteres de pårørende til at deltage, og det noteres hvem der er borgerens primær og eventuelt sekundære kontaktpersoner. Ledelsen bekræfter dette. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren kan have fokus på at arbejde mere systematisk med inddragelse af pårørende, i det omfang borgeren ønsker det, herunder:
 - At understøtte systematikken for inddragelse af pårørende yderligere, herunder afklaring af hvor meget og hvornår de pårørende ønsker inddragelse i borgerens forløb. Ældretilsynet har drøftet med leverandøren, at dette fx kan tilføjes som et fast punkt til de eksisterende opstartssamtaler.

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.	Ikke opfyldt	To borgere fortæller i interviews, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere. Den ene borger fortæller endvidere, at der kommer op til fire forskellige medarbejdere om ugen og hjælper borgeren med den personlige pleje til morgen. Borgeren tilføjer, at en del af medarbejderne ikke ved hvad de skal hjælpe borgeren med.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.		
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	Opfyldt	

	ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.		
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.	Ikke opfyldt	To medarbejderne kan i interview, i mindre grad redegøre for hvilke faglige metoder der anvendes på gruppens tværfaglige møder og anvender i mindre grad relevante fagudtryk.
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. <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	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 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	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--