

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hj.pl. Lystrup

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hj.pl. Lystrup Lystrup Centervej 78 8520 Lystrup		
CVR-nummer: 55133018	P-nummer: 1003364650	SOR-ID: 1144691000016007
Dato for tilsynsbesøg: 04-03-2026	Tilsynet blev foretaget af: Trine Elmgreen Camilla Mandrup Fjeldmark	
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: • En social- og sundhedsassistent • En sygeplejerske • Line Warthoe, kompetenceudviklende sygeplejerske og viceleder • Mads Uldum Roesgaard, leder		
Deltagere ved den mundtlige orientering: • En kompetenceudviklende terapeut • En kvalitetskonsulent • Line Warthoe, kompetenceudviklende sygeplejerske og viceleder • Mads Uldum Roesgaard, leder		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Enkelt Interview af: • To borgere • To pårørende • En social- og sundhedsassistent Gruppeinterview af: • En social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske • Line Warthoe, kompetenceudviklende sygeplejerske og viceleder og Mads Uldum Roesgaard, leder Observation af: • Fælles arealer ved rundvisning. • Helhedspleje hos en borger udført af en social- og sundhedsassistent.		
Sagsnr.: SAG-25/2707		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg, Pleje og Rehabilitering Distrikt Nord, Team Lystrup.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Leverandøren består af to kontaktteams: Team syd og nord.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Antal borgere tilknyttet leverandøren: • 222 borgere
Den daglige ledelse varetages af: • Line Warthoe, kompetenceudviklende sygeplejerske og viceleder • Mads Uldum Roesgaard, leder
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: • 16 afløsere • 16 social- og sundhedshjælpere • Otte social- og sundhedsassistenter • Fire medhjælpere • To sygeplejersker • En ergoterapeut • To fysioterapeuter • En ressourcekoordinator • En kompetenceudviklende terapeut • En kompetenceudviklende sygeplejerske i delt stilling som viceleder pr. 1.3.2026
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hj.pl. Lystrup 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.

- Borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgernes aktuelle behov og ressourcer. Leverandøren arbejder systematisk med forebyggelse, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.
- Leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen. Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgernes behov.
- Pårørende inddrages hvor der er relevant og i overensstemmelse med borgernes ønsker, og leverandøren arbejder systematisk med at inddrage civilsamfund og lokale fællesskaber i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren på et punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet - Den ældres selvbestemmelse.

- Hvor leverandøren med fordel kan have fokus på, at sikre kvaliteten ift. borgerens oplevelse af kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte der modtages.

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

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 vedkommende selv er med til at bestemme hjælpen. Borgeren fortæller, at vedkommende er i løbende dialog med medarbejderne om hjælpen da behovet kan variere. Dertil observerer ældretilsynet ved udførsel af helhedspleje ved en borger, hvordan medarbejderen indgår i en dialog med borgeren om hvad borgeren har brug for hjælp til i dag. Ældretilsynet observerer, at medarbejderen imødekommer borgerens ønsker. Dette kan indikere, at medarbejderen har fokus på at inddrage borgerens ønsker og behov. Dette understøttes af en medarbejder der i en kort samtale efter observation fortæller, at borgeren gerne vil klare sig selv mest muligt, men at borgeren har brug for en tydelig struktur for at fastholde funktionsniveauet. Derfor har medarbejderen og borgeren sammen, aftalt hvordan besøgene skal planlægges igennem ugen for netop at imødekomme behovet for struktur. Dertil fortæller to medarbejdere yderligere, at de løbende har en dialog med borgerne ude i hjemmene, hvor de tilpasser hjælpen til borgernes ønsker og behov. Medarbejderne fortæller desuden, at de dokumenterer borgernes behov i "borgerplanerne", for at synliggøre borgerens behov og ønsker og for at orientere sig herom. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen, ud fra borgernes aktuelle behov og ressourcer.
- En borger fortæller i interview, at medarbejderne hjælper med de opgaver som vedkommende ikke selv kan varetage. Borgeren fortæller videre, at vedkommende kommer op og træner to gange i ugen, på opfordring fra medarbejderne. En anden borger fortæller i interview, at vedkommende har fået et træningsprogram fra medarbejderne, som vedkommende udfører dagligt for at holde sig selv i gang. Ældretilsynet observerer ved udførelse af helhedspleje hos en borger, at medarbejderen bl.a. hjælper med at tømme den nederste kurv i opvaskemaskinen. Hvortil medarbejderen fortæller, at borgeren grundet smerter ikke kan bukke sig ned, men at borgeren selvstændigt kan tømme den øverste kurv. Dette kan indikere at medarbejderen arbejder med en vedligeholdende tilgang i helhedsplejen. Dertil fortæller to medarbejdere i interview, at leverandøren arbejder ud fra Aarhus Kommunes forløbsmodel. Hvor borgerne ved funktionsændringer sættes i et forløb, som starter med en vurderingssamtale og planlægningsmøde hvor målsætningen fastlægges ud fra borgerens ønsker. Fx igen at kunne gå ned og handle eller kunne deltage i kortspil med venner. Ved borgere med stabilt funktionsniveau, drøfter medarbejderne bl.a. på tværfaglige teammøder, om eventuelle træningstiltag kan fastholde borgernes funktionsniveau. Fx kan der ved en borger sættes ind med et træningsprogram i samarbejde med fysioterapeuten for at fastholde borgernes funktioner i hverdagen. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med forebyggelse, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.
- Ældretilsynet observerer ved rundvisning, medarbejdernes fællesrum. Her er en opslagstavle hvor det hvilke borgere medarbejderne er kontaktpersoner for. Dette kan indikere, at leverandøren arbejder med kontaktpersoner og kontaktteams for at sikre færrest mulige medarbejdere i

hjemmet. Dette understøttes af to medarbejdere i interview, der fortæller at oversigten nyligt er hængt op. Dertil fortæller de, at leverandøren er inddelt i to faste kontaktteams, og at de anvender kontaktpersonsordning, hvor denne har det overordnede ansvar for borgerens forløb. De fortæller videre, at leverandørens ressourcekoordinator udarbejder en køreplan og at medarbejderne ved hver vagt, fordeler dagens opgaver, så hjælpen som udgangspunkt gives af medarbejdere som har det største kendskab til borgerne og de rette kompetencer til at varetage opgaverne den pågældende dag. Ved fravær af deres ressourcekoordinator, varetages opgaven af en anden ressourcekoordinator, som ikke har kendskab til borgerne, der planlægges køreplaner for. Dette understøttes af ledelsen i interview, der yderligere fortæller, at medarbejderne over de næste måneder skal indgå i en prøvehandling, hvor alle medarbejderne selv skal være med til at planlægge køreplanerne, for netop at sikre yderligere kontinuitet og færrest mulige medarbejdere i hjemmet. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med at sikre kontinuitet og færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren på et punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet - Den ældres selvbestemmelse.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To borgere fortæller i interview, at der kommer mange forskellige medarbejdere og hjælpere. En borger fortæller videre, at dette særligt er i weekender og at borgeren oplever at der har været mange forskellige medarbejdere over den sidste måned. Dertil fortæller borgeren, at ikke alle medarbejderne ved hvad de skal hjælpe med. Dette understøttes af en pårørende i interview. Hertil fortæller en anden pårørende, at borgeren indimellem kan blive forvirret over de mange forskellige medarbejdere der kommer i hjemmet, men at medarbejderne gør hvad de kan for at hjælpe bedst muligt. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne ikke oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at sikre kvaliteten ift. borgerens oplevelse af kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte der modtages.

Fokuspunktet er drøftet med ledelsen ved den mundtlige tilbagemelding.

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:

- To medarbejdere fortæller i interview, at der udover de daglige fordelingsmøder, afholdes et ugentligt tværfaglig team konference, hvor faglige observationer og kompetencer drøftes. Desuden fortæller medarbejderne, at ledelsen deltager på møderne og understøtter medarbejderne løbende efter behov. Dertil fortæller medarbejderne, at leverandøren har en kompetenceudviklende-terapeut og sygeplejerske, hvor den kompetenceudviklende-sygeplejerske varetages af vicelederen i en delt stilling. Deres opgaver er bl.a. at understøtte medarbejdernes kompetencer, fx tager de på

følgeskab med assistenter og hjælpere, ved opstart af et borgerforløb og herefter løbende inddrages de i borgernes forløb og medarbejdernes kompetencer hvor det er relevant. Dertil ajourfører de også medarbejdernes kompetenceplaner. Medarbejderne fortæller videre, at der hver uge afholdes "Videns-frokost", hvor forskellige fagpersoner inviteres til undervisning. Her fortæller ledelsen i interview, at der bl.a. har der været afholdt undervisning fra ALS foreningen, da leverandøren står for at opstarte forløb hos en borger med ALS. Desuden kan medarbejderne byde ind med emner til undervisningen. En medarbejder fortæller i interview, at vedkommende skal stå for undervisning, med emnet, "at være pårørende til en borger med alvorlig sygdom". Ledelsen fortæller, at de understøtter medarbejdernes kompetenceudvikling ved løbende at tilbyde og sende dem på kursus, bl.a. nævnes et undervisningsforløb med ældreloven. De medarbejdere der kommer på kursus, er efterfølgende "faglige fyrtårne" som skal undervise de andre medarbejdere og sikrer at viden deles og inddrages i det daglige arbejde. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.

- Ældretilsynet observerer helhedspleje hos en borger. Her udfører medarbejderen en anden opgave end planlagt. Medarbejderen vasker gulvet i køkkenet, da det var beskidt og borgeren ønskede hjælp til opgaven. Dette kan indikere, at medarbejderen tilpasser hjælpen efter borgerens aktuelle behov. Dette understøttes af to medarbejdere i interview, hvor de fortæller, at de løbende tilpasser hjælpen ud fra borgernes behov og de justerer i køreplanen ved indmøde, så opgaverne tildeles de medarbejdere med størst kendskab til borgeren og som har de rette kompetencer. Medarbejderne fortæller dertil, at der afholdes tværfaglige teammøder ugentligt, hvor borgernes ønsker og behov drøftes. Dette understøttes af ledelsen i interview som fortæller, at de pr. første maj 2026 påbegynder triageringsmøder i hvert vagtlag, for at understøtte medarbejderne i deres observationer ved borgerne og herigennem tilpasse hjælpen. Ledelsen fortæller videre, at de har tillid til medarbejderne og at de løbende justerer hjælpen hvor efter borgernes behov. Ældretilsynet vurderer, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at arbejde videre med implementering og forankring af de igangværende initiativer om medarbejdernes egen tilrettelæggelse af hjælp hos borgerne.

Fokuspunktet er drøftet med ledelsen ved den mundtlige tilbagemelding.

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 temaet - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To borgere fortæller i interview, at de oplever, at deres pårørende inddrages, hvor det er relevant. Den ene borger fortæller, at vedkommende selv står for kontakten til sine pårørende, men at der i akutte situationer er en aftale om at medarbejderne her, kontakter de pårørende. To pårørende fortæller i interviews, at de bliver inddraget, hvor det er relevant og at der løbende er en dialog med medarbejderne omkring borgeren. Dette understøttes af to medarbejdere i interview, der yderligere fortæller, at de ved opstartssamtale har fokus på at afstemme forventninger ift. det fremadrettede

samarbejde med de pårørende. Der afholdes ligeledes en opfølgningssamtale hvert år, med deltagelse af borger og pårørende, i overensstemmelse med borgerens ønsker. Her deltager kontaktpersonen og den forløbsansvarlige, som har ansvar for at koordinere borgerens indsatser og mål for at sikre sammenhæng i borgernes forløb samt løbende at være i dialog om borgerens trivsel, behov og eventuelle justeringer i hjælpen. Medarbejderne fortæller videre, at der efter behov fx ved funktionsfald, afholdes møder ud fra borgeren og de pårørendes ønsker. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende inddrages hvor der er relevant og i overensstemmelse med borgernes ønsker.

- En borger fortæller i interview, at vedkommende ikke ønsker at deltage i aktiviteter for nu, men at vedkommende, hvis behovet opstår, vil kontakte medarbejderne for hjælp. En anden borger fortæller, at vedkommende deltager i en kreativ aktivitet på folkehuset, hvor vedkommende fortæller, at en medarbejder motiverede vedkommende til at komme afsted og deltage i juleafslutning på holdet. To medarbejdere fortæller i interview, at de ud over faste opfølgningssamtaler hvert år, afholder vurderingssamtaler efter behov. Disse samtaler gennemføres med deltagelse af borger, pårørende, kontaktperson og forløbsansvarlig, og tager afsæt i borgerens funktionsevne og bl.a. behov i forhold til deltagelse i aktiviteter og socialt samvær. Medarbejderne fortæller, at de derudover løbende anvender deres faglighed ift. at sikre trivsel. Fx hjalp en medarbejder en borger med at få en besøgsven, da borgeren ikke ønskede at deltage i store fællesskaber på det lokale folkehus. Derudover nævner en medarbejder, at leverandørens terapeut har opstartet en klub en gang om ugen, med deltagelse af borgere som ønsker at mødes i et fællesskab hvor de spiller kort mv. Medarbejderne giver et andet eksempel, hvor flere borgere, understøttes i at deltage i sociale aktiviteter udenfor eget hjem, herunder fællesspisning og tøjsalg på det lokale folkehus. Desuden fortæller medarbejderne, at de på "Videns-frokost" ugentligt, deler deres viden om aktiviteter der foregår i nærområdet samt at de medbringer folkehuset aktivitetsplaner med ud til borgerne. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med at inddrage civilsamfund og lokale fællesskaber i forhold til 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.	Ikke 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. <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	