

Hjemmeplejen Højby/Lyngen
Odsherred Kommune
Baeshøjgårdsvej 6
4560 Vig

Den 21. August 2026

AFGØRELSE OM PÅBUD

Ældretilsyn Øst gennemførte den 24. juni 2026 et risikobaseret tilsyn hos Hjemmeplejen Højby/Lyngen, Odsherred Kommune (leverandøren). Tilsynet sendte den 29. juli 2026 en skriftlig tilbagemelding fra tilsynsbesøget i høring til leverandøren. Den skriftlige tilbagemelding fra tilsynet indeholdt en varslings om forventet påbud efter lov om Ældretilsyn § 9, stk.1, nr. 1 og nr. 2.

Ældretilsyn Øst har vurderet, at der er flere væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen indenfor en række af kvalitetsmarkørerne i tilsynets vurderingskoncept. Forholdene er af en så mangelfuld og bekymrende karakter, at plejeenheden efter en samlet vurdering, vurderes til at have kritisk kvalitet i helhedsplejen jf. lov om Ældretilsyn § 7, stk. 3.

Den 13. august 2026 modtog tilsynet Odsherred Kommunens høringssvar, og samme dag afholdtes et dialogmøde med leverandøren, som supplement til høringen. Referat fra dialogmødet og endelig skriftlig tilbagemelding er sendt til leverandøren den 14. august 2026. I forbindelse med dialogmødet blev det oplyst, at en endelig afgørelse ville blive truffet efter umiddelbart efter dialogmødet.

Det fremgår af kommunens bemærkninger af 13. august 2026, at leverandøren har enkelte faktuelle rettelser, som er imødekommet af tilsynet i den endelige skriftlige tilbagemelding. Derudover anføres bl.a. at den skriftlige tilbagemelding opfattes som grundig og fagligt velfunderet, ligesom de identificerede fund er velunderbyggede og relevante. Den skriftlige tilbagemelding fungerer, som et godt grundlag for læring og videre forbedring – både i Hjemme- og Sygeplejen Højby-Lyngen, men også i kommunens øvrige drift. Kommunen oplyser videre, at der er iværksat udarbejdelse af handleplan, der adresserer de påpegede fund i tilsynsrapporten, samt at Odsherred Kommune ser frem til dialogen med Ældretilsyn Øst herom.

Ældretilsynet finder ikke, at høringssvaret eller oplysninger fra dialogmødet den 13. august 2026 bevirker, at ældretilsynet ændrer sin samlede vurdering i sagen.

Afgørelsen er truffet på baggrund af sagens samlede akter, herunder den endelige skriftlige tilbagemelding fra tilsynet samt enhedens høringssvar. De væsentligste forhold, der ligger til grund for afgørelsen, fremgår nedenfor.

Afgørelse

- Ældretilsyn Øst træffer afgørelse om udstedelse af påbud, jf. lov om Ældretilsyn § 9, stk. 1, nr. 1 og nr. 2.



Påbud:

- Plejeenheden skal inden for 16 uger fra d.d. sikre kvaliteten i helhedsplejen inden for:

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Tema 3: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

- Plejeenheden skal modtage et rådgivnings- og sparringsforløb

Frist for efterlevelse af påbud

Påbuddet skal være opfyldt senest 16 uger fra afgørelsen af d.d.

Ældretilsynet vil indenfor fristen for efterlevelse af påbuddet gennemføre et rådgivnings- og sparringsforløb efter nærmere aftale med enheden.

Ældretilsynet vil umiddelbart efter fristens udløb gennemføre et nyt tilsyn, og på baggrund heraf, foretage en fornyet faglig vurdering af enhedens kvalitet.

Ældretilsynet vil i vurderingen tage udgangspunkt i de tre temaer i vurderingskonceptet.

Samlet vurdering

Ældretilsyn Øst vurderer samlet, at plejeenheden har kritisk kvalitet.

Vurderingen bygger særligt på følgende forhold:

- Borgernes selvbestemmelse og indflydelse på hjælpen sikres ikke konsekvent i praksis
- Borgerne oplever manglende kontinuitet, genkendelighed og sammenhæng i helhedsplejen
- Der mangler en fælles og systematisk metodisk tilgang i arbejdet med borgere med særlige behov
- Borgernes tillid til leverandøren påvirkes af de væsentlige udfordringer med kontinuitet
- Inddragelsen af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund er ikke organisatorisk forankret og sker ikke systematisk

Samtidig vurderer Ældretilsynet, at medarbejdere og ledelse udviser engagement i udviklingen af kvaliteten, og at der på flere områder er etableret organisatoriske rammer og tiltag, som endnu ikke i tilstrækkelig grad er omsat til en ensartet praksis med tydelig effekt for borgerne.



Begrundelse – vurdering efter tema og markører

Ældretilsynet vurderer samlet set, at Hjemmeplejen Højby/Lyngen har kritisk kvalitet og dermed ikke leverer tilstrækkelig kvalitet i helhedsplejen til borgerne. Ældretilsynet har vurderet om kvaliteten kunne højnes gennem mindre indgribende indsatser/afgørelser, men har konkluderet, at dette ikke er tilstrækkeligt.

Ældretilsynet vil i det følgende begrunde tilsynets varslede påbud, ud fra de tre temaer og de markører i vurderingskonceptet, som fastlægger rammerne for, hvordan kvaliteten i helhedsplejen skal afspejle sig i praksis. I afgørelsen forholder Ældretilsynet sig kun til de markører, der vurderes uopfyldt.

Ældretilsynet skal, som et led i sin tilsynsopgave, vurdere kvaliteten i helhedsplejen, jf. lov om Ældretilsyn § 7, stk. 3. Ældretilsynet skal træffe afgørelse om sanktioner overfor plejeenheden, i de tilfælde, hvor det er nødvendigt af hensyn til at sikre kvaliteten i helhedsplejen i den enkelte plejeenhed, jf. lov om Ældretilsyn § 9.

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.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet 'den ældres selvbestemmelse' har væsentlige udfordringer, idet 4 ud af 7 markører ikke er opfyldt.

Markør 1 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Borgernes oplevelse af selvbestemmelse varierer afhængigt af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen
- Vikarer tilrettelægger ikke i samme omfang hjælpen med afsæt i borgernes ønsker og behov
- Borgernes ønsker til tidspunkter for hjælp kan ikke altid imødekommes
- Borgere med kognitive udfordringer modtager ikke altid den nødvendige støtte til at træffe informerede valg

Ældretilsynet vurderer, at borgernes selvbestemmelse ikke er tilstrækkeligt sikret, idet borgernes ønsker og behov ikke i tilstrækkelig grad indgår som et styrende element i planlægningen og udførelsen af helhedsplejen.



Markør 2 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Borgerne møder mange forskellige medarbejdere og vikarer
- Borgerne oplever manglende genkendelighed i hjælpen
- Pårørende må i nogle tilfælde vejlede vikarer om borgerens behov
- Kontinuiteten udfordres særligt hos borgere med kognitive funktionsnedsættelser

Ældretilsynet vurderer, at kontinuiteten i helhedsplejen ikke er sikret, idet mange medarbejderskift medfører manglende sammenhæng, genkendelighed og tryghed for borgerne

Markør 4 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Leverandøren har iværksat organisatoriske tiltag med henblik på at understøtte kontinuitet
- Borgere og pårørende oplever ikke den beskrevne kontinuitet i praksis
- Vikarer orienterer sig ikke altid om borgernes forhold og behov
- Kun få borgere og pårørende har kendskab til kontaktpersonsordningen

Ældretilsynet vurderer, at arbejdet med kontinuitet ikke i tilstrækkelig grad omsættes til en oplevet kontinuitet for borgerne, hvilket medfører variation i kvaliteten af hjælpen.

Markør 5 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Borgernes ønsker og behov afspejles ikke tilstrækkeligt i den hjælp, de modtager
- Borgernes oplevelse af selvbestemmelse varierer afhængigt af medarbejderne
- Mange medarbejderskift vanskeliggør en ensartet kvalitet i hjælpen
- Der ses en diskrepans mellem organisatoriske tiltag og borgernes oplevede indflydelse

Ældretilsynet vurderer, at borgernes ønsker og behov ikke i tilstrækkelig grad omsættes til en systematisk og sammenhængende praksis på tværs af medarbejdere, faggrupper og vagtlag.

Markør 6 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:



- Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på borgere med særlige behov
- Arbejdet tager primært afsæt i individuelle erfaringer og relationelle kompetencer
- Medarbejderne kan ikke beskrive en fælles metode eller et fælles fagligt grundlag
- Indsatsen fremstår ikke organisatorisk forankret

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden ikke har en tilstrækkelig fælles og systematisk metodisk tilgang til arbejdet med borgere med særlige behov, hvilket medfører risiko for variation i kvaliteten af hjælpen.

Sammenfattende vurderer Ældretilsynet, at plejeenheden har gennemgående og væsentlige mangler i forhold til at sikre borgernes selvbestemmelse, kontinuitet og en fælles faglig tilgang til helhedsplejen.

De konstaterede forhold viser, at kvaliteten i væsentlig grad afhænger af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen, og at borgernes ønsker, behov og livssituation ikke i tilstrækkelig grad omsættes til en ensartet praksis på tværs af medarbejdere og vagtlag.

Ældretilsynet vurderer på den baggrund, at borgerne ikke sikres den nødvendige sammenhæng, genkendelighed og indflydelse i helhedsplejen.

Tema 2: Tillid til medarbejdere og 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.

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet 'tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse' har mindre væsentlige udfordringer. Ældretilsynet konstaterer, at kvalitetsmarkør 1 og 5 ikke er opfyldt.

Markør 1 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Borgerne har tillid til de faste medarbejdere
- Mange medarbejderskift og brug af vikarer skaber utryghed
- Borgere fravælger i enkelte tilfælde hjælp fra vikarer



- Tilliden knytter sig i høj grad til enkeltpersoner frem for leverandøren som helhed

Ældretilsynet vurderer, at borgernes tillid til leverandøren ikke er tilstrækkeligt sikret, idet kontinuitetsudfordringer og hyppige medarbejderskift påvirker borgernes oplevelse af tryghed, genkendelighed og forudsigelighed i helhedsplejen. Borgernes tillid fremstår i væsentlig grad knyttet til de faste medarbejdere frem for til leverandøren som helhed.

Markør 5 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Medarbejderne har adgang til instrukser, e-læring og faglig sparring
- Medarbejderne kan ikke beskrive fælles faglige metoder eller tilgange
- Medarbejdernes beskrivelser tager afsæt i individuelle erfaringer
- Der ses variation i udførelsen af helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad sikrer et fælles fagligt og metodisk grundlag for helhedsplejen, idet medarbejdernes opgaveløsning i høj grad tager afsæt i individuelle erfaringer og tilgange. Dette medfører risiko for variation i udførelsen af hjælpen og for, at borgernes ønsker og behov imødekommes forskelligt afhængigt af, hvilke medarbejdere der varetager hjælpen

Sammenfattende vurderer Ældretilsynet, at der overvejende er gode organisatoriske og ledelsesmæssige forudsætninger for at understøtte kvaliteten i helhedsplejen.

Ældretilsynet vurderer dog, at de konstaterede udfordringer med kontinuitet og manglende fælles metodisk tilgang påvirker borgernes tillid til leverandøren og medfører variation i udførelsen af hjælpen.

Der er derfor behov for at styrke sammenhængen mellem de organisatoriske rammer og borgernes oplevede kvalitet i praksis

Tema 3: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund:

Den bærende værdi om samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund afspejler sig ved at fremme ældres livskvalitet gennem fællesskaber og aktiv deltagelse i det nære samfund

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden i forhold til temaet ” Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund ” har væsentlige udfordringer.

Ældretilsynet konstaterer, at markør 1, 4, og 5 ikke er opfyldt.



Markør 1 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Borgere og pårørende oplever generelt at blive inddraget ved behov
- Der er begrænset dialog om livshistorie, interesser og sociale relationer
- Borgerne har begrænset kendskab til mulighederne for inddragelse af lokale fællesskaber
- Civilsamfund og lokale netværk indgår ikke systematisk i borgerforløbene

Ældretilsynet vurderer, at mulighederne for inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund ikke afdækkes og anvendes tilstrækkeligt systematisk i helhedsplejen

Markør 4 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Leverandøren har etableret en struktureret tilgang til opstartssamtaler
- Arbejdsgangen er fortsat under implementering
- Borgere og pårørende beskriver kun i begrænset omfang dialog om sociale relationer og fællesskaber
- Der ses forskel mellem organisatoriske intentioner og oplevet praksis

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren endnu ikke har etableret en gennemgående og organisatorisk forankret praksis for systematisk afdækning og inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Markør 5 – ikke opfyldt

Ældretilsynet har lagt følgende til grund:

- Medarbejderne har kendskab til forskellige lokale tilbud og fællesskaber
- Der beskrives ikke en fælles tilgang til afdækning af borgernes ønsker og interesser
- Lokale fællesskaber inddrages ikke som en systematisk del af helhedsplejen
- Inddragelsen afhænger af den enkelte medarbejders kendskab og initiativ

Ældretilsynet vurderer, at lokale fællesskaber og civilsamfund ikke inddrages systematisk, som en del af den forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende indsats, hvilket begrænser mulighederne for at understøtte borgernes deltagelse i fællesskaber og sociale relationer.

Sammenfattende vurderer Ældretilsynet, at leverandøren samarbejder relevant med pårørende og anerkender deres betydning som en vigtig ressource i borgerforløbene.



Ældretilsynet vurderer samtidig, at der mangler en fælles, systematisk og organisatorisk forankret tilgang til afdækning og inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af helhedsplejen.

Inddragelsen fremstår i væsentlig grad afhængig af den enkelte medarbejders initiativ og kendskab frem for en gennemgående praksis, hvilket begrænser mulighederne for at understøtte borgernes sociale relationer, deltagelse i fællesskaber og samlede livskvalitet.

Retlig vurdering

Ældretilsynet vurderer, at de konstaterede forhold samlet set indebærer, at plejeenheden ikke lever op til kravene til kvalitet i helhedsplejen, jf. lov om Ældretilsyn § 7.

Ældretilsynet har vurderet, om mindre indgribende tiltag er tilstrækkelige, men har fundet, at dette ikke er tilfældet henset til, at der er konstateret gennemgående og væsentlige mangler inden for flere centrale områder af helhedsplejen, herunder borgernes selvbestemmelse, kontinuitet og samspillet med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

På den baggrund vurderes påbuddet at være nødvendigt og proportionalt, jf. lov om Ældretilsyn § 9.

Offentliggørelse

Afgørelsen vil blive registreret på plejeoverblikket sammen med Ældretilsynets endelige skriftlige tilbagemelding.

Afgørelsen er truffet i henhold til lov om Ældretilsyn.

Det fremgår af lovens § 9, stk. 2, at afgørelsen ikke kan påklages til anden administrativ myndighed.

Plejeenheden har mulighed for at klage over Ældretilsynets sagsbehandling. En sådan klage kan rettes til Gentofte Kommunes borgmesterkontor.

Det bemærkes, at en klage alene kan vedrøre sagsbehandlingen og ikke afgørelsens indhold.

Med venlig hilsen

Annemarie Andersen
Tilsynschef – Ældretilsyn Øst