

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hj.pl. Hasle

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hj.pl. Hasle Rymarken 120 8210 Aarhus V		
CVR-nummer: 55133018	P-nummer: 1003365621	SOR-ID: 1055251000016005
Dato for tilsynsbesøg: 09-04-2026	Tilsynet blev foretaget af: Camilla Aggersbjerg Dalqvist Kathrine Kondrup Rosland	
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: <ul style="list-style-type: none"> - To social- og sundhedshjælpere - En social- og sundhedsassistent - En fysioterapeut - Emilie Bille, viceleder - Yasemin Baser, afdelingsleder 		
Deltagere ved den mundtlige orientering: <ul style="list-style-type: none"> - Emilie Bille, viceleder - Yasemin Baser, afdelingsleder - Kim M. Pinderup, distriktschef - En kvalitetsudvikler 		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: <p>Enkeltinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tre borgere - To pårørende <p>Gruppeinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - To social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en fysioterapeut - Emilie Bille, viceleder og Yasemin Baser, afdelingsleder <p>Observation af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helhedspleje hos to borgere, udført af to social- og sundhedshjælpere - Morgenmøde - Triageringsmøde - Tværfaglig konference 		
Sagsnr.: SAG-25/2695		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Hjemmeplejen Hasle er en kommunal leverandør beliggende i Århus Kommune, Sundhed og Omsorg, Pleje og Rehabilitering.</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dagvagt- Aftenvagt
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>311 borgere.</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <ul style="list-style-type: none">- Emilie Bille, viceleder- Yasemin Baser, afdelingsleder
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none">- Social- og sundhedshjælpere: 28- Social- og sundhedsassistenter: Ni- Fysioterapeuter: To- Ergoterapeuter: To- Sygeplejersker: Seks- Oplæringsvejleder: En- Ressource koordinator: To- Ufaglærte afløsere: 20
<p>Øvrige relevante oplysninger:</p>

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hj.pl. Hasle 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:

- Ældretilsynet vurderer under temaet "Den ældres selvbestemmelse", at borgerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og får en hjælp, der tilpasses deres individuelle behov og ønsker. Borgerne udtrykker derudover tillid til medarbejderne og den faglige opgavevaretagelse og oplever at blive mødt på en respektfuld og anerkendende måde.

- Ældretilsynet vurderer under temaet "Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse", at leverandørens medarbejdere udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen, samt at leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen. Medarbejderne har derudover medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til, at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.

- Ældretilsynet vurderer under temaet "Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund", at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant. Leverandøren samarbejder desuden med lokale fællesskaber og civilsamfund med henblik på, at understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren bør have fokus på:

- At arbejde systematisk med implementering af metoder og redskaber, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, som fx borgere med demenssygdomme eller andre kognitive funktionsnedsættelser.

- At arbejde systematisk med strukturer for at identificere relevante tilbud og aktiviteter, herunder etablering af faste metoder til at samarbejde med organisationer i civilsamfundet.

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 tilpasses vedkommendes ønsker og behov. Borgeren fortæller videre, at hjælpen bl.a. tilrettelægges efter vedkommendes sygehusbesøg, således borgeren får hjælpen tidligere de dage, hvor vedkommende har en aftale på sygehuset. En anden borger fortæller i interview, at vedkommende indimellem gerne vil se håndbold i fjernsynet, hvorfor tidspunktet for hjælpen tilpasses dette. Dette understøttes i interview med fire medarbejdere der fortæller, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren. Medarbejderne fortæller videre, at der i forbindelse med borgernes vurderings- eller overgangssamtale fra Sundhedsenheden til leverandøren, tales med borgeren om ønsker til hjælpen, som fx hvornår borgeren gerne vil stå op om morgenen. Medarbejderne fortæller videre, at de ikke blindt følger borgernes besøgsplaner, men forholder sig til borgerens aktuelle ønsker den pågældende dag, fx hvis en borger har sovet dårligt, så kan borgerens planlagte bad rykkes til en anden dag. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ud fra borgerens aktuelle behov og ønsker.

- Tre borgere fortæller i interviews, at medarbejderne taler pænt og ordentlig til dem, og at medarbejderne har en god, venlig og respektfuld tone. To pårørende understøtter dette i interviews og fortæller, at medarbejderne har en god og omsorgsfuld tilgang til borgerne. Dette underbygges også af ældretilsynets observation af en morgenpleje, hvor medarbejderen banker på borgerens dør inden medarbejderen går ind, præsenterer sig selv og siger godmorgen til borgeren. Det observeres videre, at medarbejderen sørger for øjenkontakt med borgeren og italesætter handlingerne overfor borgeren inden de igangsættes. Medarbejderen lægger flere gange en hånd på borgerens skulder og tager borgeren i hånden under deres dialog. Borgeren fremstår med et roligt kropssprog og medarbejderen giver borgeren tid og ro til at udfører de opgaver borgeren selv kan. Dette kan indikere, at medarbejderne har forståelse for borgernes livssituation og skaber en tryk relation igennem den verbale og nonverbale kommunikation med borgeren. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.

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

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Fire medarbejdere kan i interview, redegøre for deres daglige anvendelse af borgernes besøgsplaner samt livshistorie, til at understøtte borgernes selvbestemmelse. Medarbejderne

fortæller derudover, at der to gange ugentligt afholdes tværfaglig konference, hvor medarbejderne har mulighed for fagligt, at drøfte borgere med fx funktionstab, ændret adfærd eller forværring af almen tilstand. Adspurgt kan medarbejderne i mindre grad redegøre for, hvilke faglige metoder der anvendes til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, som fx borgere med demens eller andre kognitive funktionsnedsættelser. Medarbejderne fortæller hertil, at de kan søge faglig sparring hos gruppens kompetence-udviklende medarbejdere, og hos kommunens demenskonsulent eller hjerneteam. Ledelsen bekræfter i interview, at der ikke arbejdes systematisk med faglige metoder til understøttelse af denne borgergruppe, men at der ved behov, kan inviteres andre fagpersoner med til de tværfaglige møder som fx kommunens demenskonsulent. Ledelsen fortæller hertil, at der er planer om at implementere en mere fast struktur på de ugentlige tværfaglige konferencer, for bl.a. at understøtte anvendelsen af faglige begreber og metoder.

Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren bør have fokus på:

- At arbejde systematisk med implementering af metoder og redskaber, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, som fx borgere med demenssygdomme eller andre kognitive funktionsnedsættelser.

Leverandøren kan med fordel søge inspiration på Sundhedsstyrelsens Videnscenter for ældrepleje.

Fokuspunktet er drøftet med leverandøren.

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:

- Ældretilsynet observerer en tværfaglig konference med deltagelse af medarbejdere og ledelse. Mødelederen faciliterer en faglig drøftelse i gruppen og inviterer medarbejderne til at byde ind med deres faglige overvejelser. Fx fortæller en af medarbejderne om en borger, der har svært ved at tage imod hjælp fra medarbejderen, hvortil flere af medarbejderne anerkender, at det er en svær opgave og bidrager med deres refleksioner ind i opgaveløsningen. Mødelederen stiller åbne spørgsmål og sikre at alle kan komme til orde, samtidig med at dagsordenen overholdes. Dette kan indikere, at medarbejderne har et fagligt råderum til at sparre med hinanden og tør, at italesætte de udfordringer de møder i dagligdagen. Fire medarbejdere fortæller dertil i interview, at de har tillid til hinandens faglige kompetencer. Medarbejderne fortæller videre, at de tør at være sårbare overfor hinanden, og sige hvad der kan være svært. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for tillid til ledelsen, og at de har medindflydelse på den daglige tilrettelæggelse af arbejdet. En medarbejder underbygger dette og fortæller, at ledelsen prioriterer dialog og følger op hos den enkelte medarbejder, hvis der har været en vanskelig situation. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.

- Ældretilsynet observerer på et morgenmøde, hvordan forskellige faggrupper drøfter dagens opgaver med hinanden. Fx drøfter medarbejderne dagens plan og hvilke borgere de skal ud til den pågældende dag. En medarbejder taler med en kollega om at ændre et besøg hos en borger, da det ikke vurderes hensigtsmæssigt at der kommer to medarbejdere. Fire medarbejdere fortæller dertil i interview, at de arbejder i faste tværfaglige teams, hvor social- og sundhedspersonale, terapeuter og sygeplejersker indgår. Medarbejderne fortæller videre, at de hver dag begynder morgenen med at tilrettelægge dagens opgaver, i tæt samarbejde med deres tværfaglige læringsmakker. Det betyder, at social- og sundhedshjælper og ufaglærte medarbejdere, har mulighed for at søge faglig sparring hos en fast social- og sundhedsassistent. Herefter samles social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og terapeuter, hvor deres opgaver drøftes og fordeles imellem faggrupperne. Medarbejderne fortæller desuden at borgerplan og opgaver i omsorgssystemet, anvendes aktivt til at koordinere opgaverne og informere omkring ændringer ved borgerne imellem vagtlagene. Medarbejderne fortæller desuden, at der er implementeret daglige triageringsmøder, hvor medarbejderne fra alle faggrupper deltager. Det er samtidig muligt for alle faggruppe at triagere borgernes tilstand. 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 leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet "Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund".

Næsten alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- To pårørende fortæller i interviews, at de oplever at blive inddraget i borgernes forløb, hvor det er relevant, og at de ikke har manglet information eller viden om deres pårørende. De samme to pårørende fortæller derudover, at leverandøren har inviteret dem til samtaler om borgerens forløb. Adspurgt fortæller begge pårørende, at de har været i dialog med medarbejderne om, hvornår og hvor meget, de gerne vil inddrages i borgerens forløb, med respekt for deres egne ressourcer og ønsker. Fire medarbejdere fortæller dertil i interview, at pårørende er vigtige samarbejdspartnere og at der tales med borgerne om deres netværk. Medarbejderne laver individuelle aftaler med borgernes pårørende, om hvilke opgaver de evt. ønsker at varetage og hvad de gerne vil inddrages i og noterer dette i borgerens journal. Ledelsen bekræfter dette i interview. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.

- To borgere fortæller i interviews, at de deltager i aktiviteter udenfor hjemmet. En borger fortæller videre i interview, at vedkommende går til "Strikkeklub" på det lokale Folkehus, og deltager i kaffe- og sangarrangement i boligforeningens fælleshus. Borgeren fortæller yderligere, at arrangementerne ligger på faste ugedage, og at borgeren derudover går ture med andre pensionister fra nabolaget og deltager i fællesspisning på Folkehuset. To andre borgere fortæller, at de har talt med medarbejderne om ønsker til aktiviteter, men at de ikke ønsker at deltage i aktiviteter for nuværende. Ældretilsynet observerer derudover under morgenpleje hos en borger, at medarbejderen spørger borgeren om vedkommende skal spise ude den pågældende aften. Dette kan indikere, at medarbejderen støtter borgeren i at komme ud og være social med andre. Fire

medarbejdere fortæller desuden i interview, at de taler med borgerne om deres interesser og ønsker til aktiviteter. De er samtidig opmærksomme på, om borgerne er ensomme og fx kan have gavn af en besøgsven. Medarbejderne fortæller videre, at de støtter borgerne til at deltage i sociale arrangementer og hjælper borgerne med at finde oplysninger om konkrete arrangementer eller aktiviteter i nærområdet. Ledelsen understøtter dette i interview, og fortæller at de planer om at afprøve Værdighedshjulet som samtaleform, på den årlige opfølgende samtale med borgerne. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til, at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

Ældretilsynet vurderer videre, at leverandøren på ét punkt har udfordringer i kvaliteten i forhold til temaet "Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet".

- Fire medarbejdere og ledelsen kan i interview, redegøre for formålet med deres samarbejde med lokale fællesskaber og civilsamfundet, men kan i mindre grad redegøre for, hvordan leverandøren systematisk arbejder med inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfundet. Herunder strukturer for at identificere relevante tilbud og aktiviteter i nærområdet og faste metoder til at samarbejde med civilsamfundets organisationer. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren bør arbejde med systematisk inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfundet, i det omfang borgeren ønsker det.

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

- At arbejde systematisk med strukturer for at identificere relevante tilbud og aktiviteter, herunder etablering af faste metoder til at samarbejde med organisationer i civilsamfundet.

Fokuspunktet er drøftet med leverandøren.

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.	Ikke opfyldt	Adspurgte kan fire medarbejdere i interview, i mindre grad redegøre for, hvilke faglige metoder der anvendes til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, som fx borgere med demens eller andre kognitive funktionsnedsættelser. Medarbejderne fortæller hertil, at de kan søge faglig sparring hos gruppens kompetence-udviklende medarbejdere, og hos kommunens demenskonsulent eller hjerneteam. Ledelsen bekræfter i interview, at der ikke arbejdes systematisk med faglige metoder til understøttelse af denne borgergruppe.
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 døgnnet 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.	Ikke opfyldt	Fire medarbejdere og ledelsen kan i interview, i mindre grad redegøre for, hvordan leverandøren systematisk arbejder med inddragelse af lokale fællesskaber og civilsamfundet. Herunder strukturer for at identificere relevante tilbud og aktiviteter i nærområdet og faste metoder til at samarbejde med civilsamfundets organisationer.
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	