

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hj.pl. Tilst/Sabro

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hj.pl. Tilst/Sabro Mosealléen 1 8381 Tilst		
CVR-nummer: 55133018	P-nummer: 1003364807	SOR-ID: 1055261000016008
Dato for tilsynsbesøg: 16-02-2026	Tilsynet blev foretaget af: Camilla Aggersbjerg Dalqvist 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: - Tre social- og sundhedshjælpere - En social- og sundhedsassistent - En fysioterapeut - En udviklingskonsulent fra Aarhus Kommune - Stine Nielsen, leder - Malene Nyholm Jensen, viceleder - Mette Svane, distriktschef		
Deltagere ved den mundtlige orientering: - En fysioterapeut - En udviklingskonsulent fra Aarhus kommune - Stine Nielsen, leder - Malene Nyholm Jensen, viceleder - Mette Svane, distriktschef		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Enkeltinterview af: - Tre borgere - To pårørende Gruppeinterview af: - To social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en fysioterapeut - Malene Nyholm Jensen, viceleder og Stine Nielsen, leder Observation af: - Helhedspleje hos to borgere udført af to forskellige social- og sundhedshjælpere - Triageringsmøde - Tværfaglig konference		

Sagsnr.:

SAG-25/2696

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Hjemmeplejen Tilst/Sabro er en kommunal leverandør beliggende i Århus Kommune, pleje og rehabilitering.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: - Team Tilst/Sabro - Team aftenvagte
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: - 183 borgere
Den daglige ledelse varetages af: - Malene Nyholm Jensen, viceleder - Stine Nielsen, leder
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: - Syv sygeplejersker - Tre social og sundhedsassistenter - 19 social og sundhedshjælpere - To fysioterapeuter - En ergoterapeut - Tre ufaglærte fastansatte - Ni ufaglærte afløsere - En faglært aflæser
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hj.pl. Tilst/Sabro 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 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.
- Medarbejderne udtrykker tillid til hinanden og ledelsen. Medarbejderne oplever at ledelsen er tilgængelig for faglig sparring og på tværs af døgnet.
- Leverandøren arbejder målrettet og systematisk med at inddrage borgernes ønsker og behov, understøtte medarbejdernes faglighed og sikre tværfagligt samarbejde.
- Leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til, at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.

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".

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Tre borgere fortæller enslydende i interviews, at medarbejderne taler pænt og ordentlig til dem, og at medarbejderne er rare og imødekommende. En borger fortæller videre, at vedkommende kan være ligefrem overfor medarbejderne, og at de bruger humor i deres kommunikation, hvilket borgeren sætter stor pris på. Dette understøttes af to pårørende i interviews, der fortæller, at medarbejderne har en god, anerkendende og humoristisk tilgang til borgerne. Dette bekræftes af ældretilsynets observation af morgenpleje hos en borger, hvor en medarbejder banker på borgerens dør inden vedkommende går ind og præsenterer sig selv for borgeren. Medarbejderen går hjemmevant ud i borgerens køkken og starter med at forberede morgenmaden, hvorefter medarbejderen henter borgerens avis i postkassen. Medarbejderen fortæller i en kort snak med ældretilsynet, at borgeren foretrækker faste rutiner og ønsker at få dagens avis serveret sammen med morgenmaden. Dette understøttes af ældretilsynets observation af morgenpleje hos en anden borger, hvor medarbejderen blandt andet afklarer med borgeren, om opvasken ønskes udført med det samme eller på et senere tidspunkt. Medarbejderen taler også med borgeren om dagens gøremål og aftaler hvornår medarbejderen kommer igen senere på dagen. 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.

- Tre borgere fortæller i interviews, at hjælpen tilpasses deres ønsker og behov. En borger fortæller hertil, at medarbejderne hjælper vedkommende med at få høreapparatet på om eftermiddagen, da borgeren ikke ønsker at bruge det tidligere på dagen. En anden borger fortæller i interview, at medarbejderne er fleksible i tilrettelæggelsen af hjælpen og at vedkommende bare kan ringe til medarbejderne og lave tidspunkterne for besøgene om. En pårørende supplerer med at fortælle, at de altid kan sige til, hvis de skal have mere eller mindre hjælp, så tilpasser medarbejderne hjælpen efter deres behov. En anden pårørende fortæller derudover, at vedkommende arbejder to gange om ugen, hvorfor medarbejderne disse dage kommer på ekstra besøg hos borgeren. Derudover observerer ældretilsynet en tværfaglig konference, hvor medarbejderne har en faglig drøftelse om en borger, der skal nødes til et øget væskeindtag og at der skal opstartes væske registrering hos borgeren. I relation hertil, taler medarbejderne om, at borgerens mål er at bibeholde så mange funktioner som muligt. Dette kan indikere, at medarbejderne er med til at sikre, at borgerne får en faglig og forsvarlig hjælp, tilpasset borgerens individuelle ønsker. Fire medarbejdere bekræfter dette i interview, og fortæller hertil, at borgernes hjælp kan tilpasses deres aktuelle situation, fx hvis en borger ikke ønsker at komme i bad den pågældende dag, kan det flyttes til en anden dag. Medarbejderne fortæller ydermere, at varierende mødetider muliggør en fleksibel planlægning af

morgenplejen. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever selvbestemmelse og løbende har indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen, ud fra borgerens aktuelle behov og ønsker.

- Fire medarbejdere kan i interview, redegøre for deres daglige anvendelse af borgernes besøgsplaner samt livshistorie, til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov som fx demens. Medarbejderne fortæller derudover, at leverandøren afholder tværfaglige konferencer en gang om ugen og triageringsmøder to gange om ugen. En af medarbejderne kan redegøre for, at konferencen tager afsæt i ICF-modellen, som anvendes til at beskrive borgernes aktuelle tilstand ud fra forskellige faktorer. Medarbejderne fortæller i tillæg hertil, at modellen skaber grundlaget for tilgangen til borgerne, som også noteres i deres besøgsplaner. Medarbejderne kan i mindre grad redegøre for modellens faglige indhold, men anvender modellens indhold systematisk. Ledelsen fortæller desuden i interview, at kommunens demenskoordinator eller hjerneteam ved behov, kan indkaldes til en tværfaglig konference og blive tilkoblet borgernes forløb. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med faglige metoder der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov, såsom borgere med demens, eller andre kognitive funktionsnedsættelser.

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

- At arbejde videre med forankring af det faglige indhold af leverandørens tværfaglige konferencer, herunder anvendelsen af et aktivt, fælles fagsprog, hvilket kan bidrage til en organisatorisk understøttelse af den samlede faglige kvalitet.

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 på en tværfaglig konference, hvordan medarbejderne og ledelsen deltager i en faglig og åben dialog. Det observeres at alle deltagende medarbejdere kommer med input i den fælles faglige drøftelse. Fx gør en medarbejder opmærksom på, at en borger med spiseproblemer bør dysfagi-screenes, hvortil de øvrige medarbejdere anerkender den faglige observation, og det beslutes, at borgeren henvises til en ergoterapeut med henblik på screening. Dette kan indikere, at medarbejderne har et fagligt råderum til at sparre med hinanden og tør, at italesætte deres faglige perspektiver. Dette bekræftes i interview med fire medarbejdere, der fortæller at de har tillid og kendskab til hinanden faglige kompetencer. En medarbejder uddyber, at det er legalt i medarbejdergruppen at sige, hvad der kan være svært. Medarbejderne supplerer med at fortælle, at de har tillid til ledelsen, som har en anerkendende og troværdig tilgang. En af medarbejderne tilføjer, at ledelsen er imødekommende og lydhør, når medarbejderen henvender sig med spørgsmål eller faglige problemstillinger. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.

• Fire medarbejdere fortæller i interview, at de har indflydelse på den daglige tilrettelæggelse af helhedsplejen. Dertil fortæller medarbejderne, at de hver morgen ser deres kørerlister igennem og sparre med hinanden om opgaverne. Opgaverne fordeles ud fra kendskab til borgerne og deres faglige kompetencer. Fx afholder social- og sundhedsassistenterne dagligt et telefonisk morgenmøde, hvor de sammen drøfter dagens opgaver. Medarbejderne fortæller desuden, at de løbende drøfter og justerer planen i takt med dagens behov. De prioriterer derudover at spise frokost sammen, hvor planen igen kan justeres. En medarbejder supplerer med at fortælle, at det er muligt at bytte opgaver med hinanden, hvis en medarbejder ikke lykkes med opgaven. Ledelsen bekræfter dette i interview og fortæller videre, at alle borgere har en fast kontaktperson og et kontaktteam. Det prioriteres, at borgerens kontaktperson udfører hjælpen. Hvis kontaktpersonen ikke er på arbejde, varetages opgaven af en anden medarbejder fra kontaktteamet. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.

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:

• Tre borgere fortæller i interviews, at deres pårørende bliver inddraget i deres forløb, når det er relevant. En borger fortæller hertil, at vedkommendes pårørende har et godt samarbejde med medarbejderne, hvor de løbende er i dialog om fx medicinændringer, indkøb eller andre praktiske ting. To pårørende bekræfter dette og fortæller i interview, at de inddrages på relevant vis i borgerens forløb. En af de pårørende supplerer med at fortælle, at vedkommende dagligt er i dialog med medarbejderne, når de kommer i hjemmet, hvilket bidrager til mange gode samtaler og en god relation. Dette understøttes af ældretilsynets observation af en tværfaglig konference, hvor en medarbejder påpeger, at en borgers pårørende gerne vil informeres om borgerens forløb og inviteres til en planlægningssamtale. Dette kan indikere, at medarbejderne aktivt søger at fremme et godt samarbejde og inddrage de pårørende i borgernes forløb. Fire medarbejdere understøtter dette i interview, og fortæller, at pårørende systematisk inviteres til en overdragelsessamtale, når borgeren overgår til leverandøren fra kommunens Sundhedsenhed. Adspurgte fortællerne medarbejderne, at de taler med de pårørende om, hvornår og hvor meget de gerne vil inddrages i borgerens forløb, og at dette noteres i borgerens journal. Derudover inviteres pårørende løbende med til samtaler i borgerens forløb, såfremt borgeren ønsker dette. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.

- En borger fortæller i interview, at vedkommende deltager i stoleygnastik en gang om ugen på det lokale folkehus, hvilket er faciliteret af medarbejderne. En anden borger fortæller, at vedkommende deltager i en fælles bustur når det er muligt, hvilket bidrager til social hygge og samvær. Borgeren tilføjer, at vedkommende ikke ønsker at deltage i flere aktiviteter for nuværende. Begge borgere fortæller enslydende, at de ikke føler sig ensomme og at mængden af aktivitetsudbud er tilpas. Dette understøttes i interviewet med fire medarbejdere, som fortæller, at borgernes ønsker til aktiviteter kan drøftes på gruppens tværfaglige konferencer. De fortæller, at mange aktiviteter

varetages af en stor gruppe frivillige, og at frivilligkoordinatoren ugentligt leverer materiale om aktuelle aktivitetstilbud. Medarbejderne supplerer med at fortælle, at det er gruppens terapeut der er tovholder for områdets aktivitetsudbud. Derudover kan borgerne henvises til kommunens forebyggelseskonsulent og Brobyggerteam, hvis medarbejderne vurderer behov for støtte ved fx ensomhed eller yderligere afklaring af aktivitetsudbuddet. Ledelsen understøtter dette i interview og fortæller, at leverandøren derudover de seneste to år har afholdt en Sundheds- og omsorgsmesse for områdets borgere, hvor flere aktører herunder bl.a. den lokale sognepræst, Pårørendecenteret og Hjerneteamet har haft en stand. Ledelsen fortæller hertil, at messen har tiltrukket op imod 500 borgere fra lokalområdet. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant, og 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.

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 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 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 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	Opfyldt	

	understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--