

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hj.pl. Risskov

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hj.pl. Risskov Hørgårdsvej 17 8240 Risskov		
CVR-nummer: 55133018	P-nummer: 1003363642	SOR-ID: 1144701000016007
Dato for tilsynsbesøg: 29-05-2026	Tilsynet blev foretaget af: Trine Elmgreen Rikke Froberg Jeppesen	
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">• En social- og sundhedshjælper• En kompetenceudviklende sygeplejerske• En fysioterapeut• En kvalitetskonsulent• Seija Daugaard, daglig leder		
Deltagere ved den mundtlige orientering: <ul style="list-style-type: none">• Seija Daugaard, daglig leder og 10 medarbejdere.		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: <p>Gruppeinterview af:</p> <ul style="list-style-type: none">• En borger og en pårørende• En kompetenceudviklende sygeplejerske, en fysioterapeut og en social- og sundhedshjælper <p>Enkelt interview af:</p> <ul style="list-style-type: none">• To borgere• En pårørende• En social- og sundhedshjælper <p>Observation af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Helhedspleje ved en borger udført af en social- og sundhedshjælper• Fælles morgenmøde		
Sagsnr.: SAG-25/2708		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Kommunal pleje og rehabilitering, i Aarhus Kommune.</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Pleje og Rehabilitering Team Risskov er inddelt i to teams:</p> <ul style="list-style-type: none">• Høje Risskov• Fedet/Bilbyen
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <ul style="list-style-type: none">• 232 borgere
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seija Daugaard, daglig leder• Nathasja Kaalund Bliksted, viceleder.
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none">• 36 ufaglærte• 20 social- og sundhedshjælpere• Seks social- og sundhedsassistenter• To sygeplejersker• En kompetenceudviklende ergoterapeut• En kompetenceudviklende sygeplejerske• To fysioterapeuter• En ergoterapeut• En ressourcekoordinator• En viceleder/ressourcekoordinator (delt funktion)• En social- og sundhedsassistent vejleder• Tre-seks social- og sundhedsassistent elever (varierer)
<p>Øvrige relevante oplysninger:</p>

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hj.pl. Risskov 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.

Samlet vurderer ældretilsynet, at leverandøren leverer en sammenhængende helhedspleje med afsæt i borgernes ønsker og behov, og at borgerne oplever selvbestemmelse i hverdagen. Leverandøren arbejder systematisk med at sikre kontinuitet i hjælpen, herunder at medarbejderne er orienteret i borgerplanerne forud for besøgene. Udførelsen af helhedsplejen understøttes af medarbejderne, der har faglig tillid til hinanden samt til ledelsen, samt et fagligt råderum til løbende at tilpasse hjælpen til borgernes behov. Ældretilsynet lægger yderligere vægt på, at pårørende oplever at de inddrages i borgernes forløb, hvor det er relevant. Samtidig arbejder leverandøren systematisk med inddragelse af civilsamfund og lokale fællesskaber med henblik på at understøtte borgernes deltagelse i meningsfulde fællesskaber.

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”. Alle markører i temaet er opfyldt. Ældretilsynet lægger vægt på:

- To borgere fortæller i interviews, at de selv er med til at bestemme, hvordan og hvornår hjælpen gives. En borger fortæller, at vedkommende fx havde brug for mere hjælp efter et fald. Vedkommende fortæller, at medarbejderne imødekom dette ønske, og at der allerede fra samme dag kom hjælp. Ældretilsynet observerer desuden i forbindelse med morgenpleje hos en borger, hvordan medarbejderen indgår i en dialog med borgeren omkring, hvad der skal ske, og om borgeren er klar. Ældretilsynet observerer, at medarbejderen imødekommer borgerens ønsker. Dette kan indikere, at medarbejderen har fokus på at inddrage borgerens ønsker. Tre medarbejdere understøtter dette i interview, hvor de fortæller, at de løbende har en dialog med borgerne ude i hjemmene, hvor medarbejderne lytter til borgernes ønsker og behov, og tilrettelægger hjælpen herefter. En medarbejder fortæller dertil, at de dagligt har triagering, hvor borgerne drøftes med afsæt i somatik og trivsel. Medarbejderne fortæller samtidig, at de ved borgerkonferencer jf. Sundhedsstyrelsen, ligeledes drøfter borgernes ønsker og behov. Borgerkonferencer afholdes ved opstart af et forløb, og herefter en fast hyppighed jf. Aarhus Kommunes forløbsmodel. Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på helhedsplejen, ud fra borgernes aktuelle behov og ressourcer.
- To borgere fortæller i interviews, at de kender medarbejderne, som hjælper dem. Den ene borger fortæller, at vedkommende har en kontaktperson. Hertil fortæller en anden borger, at vedkommende oplever, at der godt kan komme forskellige for at hjælpe, men at medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med. Ved ældretilsynets observation, fremgår det af dialogen mellem medarbejder og borger, at medarbejderen kommer igen efter weekenden. Dette kan indikere, at medarbejderen kommer fast ved borgeren. Dertil fortæller to pårørende i interviews, at de oplever, at plejeenheden bestræber sig på, at det er de samme medarbejdere, som hjælper borgeren og at borgeren er tilknyttet et mindre team, hvor de kender medarbejderne. Ældretilsynet observerer ved et morgenmøde, at medarbejderne drøfter dagens plan, hvor det aftales, hvem der skal hjælpe hvilke borgere, med afsæt i kendskabet til borgeren og vedkommendes behov. Dette kan indikere, at medarbejderne arbejder på, at sikre kontinuitet i helhedsplejen. Dette understøttes af tre medarbejdere i interview, der tilføjer, at de ved planlægningen har fokus på, at hjælpen som udgangspunkt gives af kontaktpersonen og de øvrige faste medarbejdere, som har det største kendskab til borgerne og de rette kompetencer. Dette understøttes i interview med ledelsen. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen, samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.

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 ved ankomst, at medarbejderne samles til et fælles morgenmøde, hvor medarbejderne er i dialog om borgernes planer og dagens opgaver. Flere medarbejdere byder ind og koordinerer dagens besøg, både i eget team og på tværs. Dette kan indikere, at medarbejderne er trygge ved at dele deres viden omkring borgerne. Dette understøttes af tre medarbejdere i interview, der fortæller, at de er en medarbejdergruppe, som er præget af faglig tillid, både til hinanden og til ledelsen. En medarbejder fortæller, at ledelsen altid følger op på borgerforløb, som de drøfter. Som eksempel nævner medarbejderne samarbejde med pårørende, som kan være præget af udfordringer. Fx er der indgået aftale med ledelsen omkring den efterfølgende kontakt til en konkret pårørende en gang om ugen. Medarbejderen fortæller, at denne aftale understøttede det gode samarbejde i hjemmet, hvor fokus kunne være på hjælpen til den pågældende borger. Dette understøttes af ledelsen i interview, der yderligere fortæller, at vedkommende altid har en åben dør og at medarbejderne kommer ind og drøfter sager. Ældretilsynet vurderer derfor, at leverandørens medarbejdere har faglig tillid til hinanden og ledelsen.

- En medarbejder fortæller i interview, at leverandørens ressourcekoordinator udarbejder en køreplan, som er udgangspunktet for dagen. Medarbejderen fortæller videre, at de på morgenmøderne drøfter borgernes behov i gruppen og justerer køreplanen derefter. Medarbejderen fortæller yderligere, at de også i løbet af dagen har mulighed for at tilpasse hjælpen ved borgerne. Fx kan en medarbejder, hvis der er et hul i planen, hjælpe en kollega med et besøg hos en borger, inden deltagelse på triageringsmøde. Dertil fortæller tre medarbejdere i interview, at der på daglige triageringsmøder, er en fast plan for hvem der er mødeleder og hvilke opgaver man har i forbindelse med den rolle. Dette understøttes af ledelsen i interview, der supplerer, at alle kan være mødeleder, da alle har viden og observationer, der er relevante for det samlede billede hos borgerne. Samtidig fortæller ledelsen, at alle vagtlag har tid til at koordinere opgaver og følge op på tidligere triagering. Ældretilsynet vurderer derfor, at medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgernes behov.

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. Tre pårørende fortæller i interviews, at de bliver inddraget, hvor det er relevant. Fx fortæller en pårørende, at de har haft en forventningsafstemning med medarbejderne ved opstartssamtale, og at der ellers løbende er en dialog med medarbejderne omkring borgeren. Den pårørende fortæller, at vedkommende oplever, at medarbejderne tager hensyn og er lydhør overfor de aftaler, der er blevet indgået, og at der bliver fulgt op. Dette understøttes af tre medarbejdere i interview, der

yderligere fortæller, at de ved opstartssamtale har fokus på at afstemme forventninger ift. det fremadrettede samarbejde. Der afholdes ligeledes en borgerkonference hvert halve år, med deltagelse af borger og pårørende, i overensstemmelse med borgerens ønsker. Her deltager kontaktpersonen og den forløbsansvarlige, hvis opgave er at være tovholder på borgerens indsatser og mål samt aftaler om løbende dialog om trivsel, behov og eventuelle justeringer i hjælpen. Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende inddrages hvor der er relevant og i overensstemmelse med borgernes ønsker.

- To borgere fortæller i interviews, at de har talt med medarbejderne om aktiviteter, men at de for nuværende ikke ønsker at deltage. En pårørende fortæller, at medarbejderne har udleveret pjecer med aktiviteter, der forgår på det lokale folkehus. Dertil fortæller tre medarbejdere i interview, at de holder faste møder, jf. Aarhus kommunes forløbsmodel, med deltagelse af borger, pårørende, kontaktperson og forløbsansvarlig. Her tager de afsæt i borgerens funktionsevne og livshistorie, fx i forhold til deltagelse i aktiviteter og socialt samvær. Fx nævner en medarbejder, at en borger nu træner sin gangfunktion for på sigt at kunne komme mere ud til aktiviteter. De tre medarbejdere fortæller samtidig, at leverandørens kompetenceudviklende ergoterapeut, i forbindelse med opfølgningssamtaler, har et særligt fokus på relevante aktiviteter til borgerne. Desuden fortæller medarbejderne, at de på tværfaglige møder deler viden om aktiviteter i nærområdet, hvor en frivilligkoordinator fra folkehuset har deltaget for at oplyse om aktuelle tilbud fx herreklub og filmaften. Medarbejderne tilføjer yderligere, at Aarhus Kommune har brobyggere, som kan hjælpe med at finde relevante aktiviteter for borgerne. Dertil fortæller ledelsen i interview, at de aktuelt har fokus på borgere, der kun modtager rengøringshjælp, hvor de sikre at borgerne får information om aktiviteter på fx folkehuset, samt eventuel understøttelse til deltagelse. Ledelsen tilføjer, at leverandørens terapeuter afholder fælles træning for borgere i folkehuset, og at dette på sigt forventes at blive kombineret med efterfølgende fællesspisning for at styrke fællesskaber hos 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.	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 døgnnet 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	Opfyldt	

	kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.		
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 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.	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