

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen Ærø Kommune

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen Ærø Kommune Gilleballetofte 3 5970 Ærøskøbing		
CVR-nummer: 28856075	P-nummer: 1013538952	SOR-ID: 1016861000016009
Dato for tilsynsbesøg: 09-10-2025	Tilsynet blev foretaget af: Ninna Holmark Ettrup Bente Lindahl Andreasen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn, som er planlagt ved årets start. Anmeldt besøg.		
Deltagere ved tilsynet: Ældre- og Sundhedschef Marianne L. Møller Gruppeleder for udekørende Tanja Kajhøj Teamleder Øst Majbritt Kock Teamleder Vest Ulla Mouridsen 4 medarbejdere Kommunens sygefraværskonsulent Udviklingssygeplejerske		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Ældre- og Sundhedschef Marianne L. Møller Gruppeleder for udekørende Tanja Kajhøj Teamleder Øst Majbritt Kock Teamleder Vest Ulla Mouridsen 4 medarbejdere Kommunens sygefraværskonsulent Udviklingssygeplejerske		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: • Interview af: 3 borgere og 3 pårørende samt 5 medarbejdere • Observation af personales omgang med borgere i forbindelse med interview af borgere og pårørende • Observation af tværfagligt møde • Datakilder fra lokalavis, Ærø kommunens hjemmeside og Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside (STPS.dk)		
Sagsnr.: SAG-25/2206		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Ærø Kommune
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Hjemmeplejen er organiseret i 2 teams: Team Øst og Team Vest
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Hjemmeplejen dækker ca. 260 borgere
Den daglige ledelse varetages af: Gruppeleder for udekørende Tanja Kajhøj samt teamleder Øst Majbritt Kock og teamleder Vest Ulla Mouridsen
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 42 medarbejdere fordelt på Social- og sundhedsassistenter, Social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte. Til hvert team er der tilknyttet 3 sygeplejersker samt rehabiliterende terapeuter.
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen Ærø Kommune har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Plejeenheden fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen. Ældretilsynet vurderer, at der er engagerede medarbejdere og ledelse, der alle har fokus på borgernes trivsel og helhedsplejen.

Ældretilsynet er orienteret om den svære periode enheden har været i gennem og anerkender det arbejde, enheden har gjort for at komme dertil, hvor de er nu og den proces, der fortsat er i gang i enheden. Der er blandt andet ansat et ekstra ledelseslag, hvilket har bidraget til øget trivsel blandt medarbejderne. Der er i starten af året opstartet et trivselsprojekt med 10 udvalgte emner. Dette arbejde har nedbragt sygefraværet fra over 26 % til under 10 %.

Ældretilsynet vurderer, at der er en borgernær ledelse, der er med til at sikre kvaliteten i helhedsplejen ved blandt andet at sikre nødvendige faglige kompetencer, faglig sparring og generelt at sikre et nært samarbejde mellem medarbejdere og ledelse.

De interviewede borgere og pårørende er yderst tilfredse med leverandøren og enhedens medarbejdere.

Der er mange tilbud på Ærø i forhold til at opretholde et aktivt ældrelev.

Følgende temaer er fuldt ud 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 plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Interview med tre borgere og tre pårørende: Alle tre adspurgte borgere er yderst tilfredse med den hjælp de modtager. De fortæller alle om høflige og venlige medarbejdere, der er respektfulde og tillidsvækkende. En borger fortæller: *"Vi er yderst tilfredse med kommunen."* En enkelt borger har et ønske om, at alle medarbejderne præsenterer sig med navn, selvom hun genkender de fleste på stemmen inden de kommer ind i stuen.
- Observation af tværfagligt møde: Ældretilsynet observerer en respektfuld og værdig tone og adfærd overfor borgerne i enheden. Borgerne omtales pænt og med respekt for den enkelte. Der spørges som udgangspunkt *"Hvad ønsker han? Er det mit eller hans behov?"*. Det tværfaglige team til mødet har relevante, faglige drøftelser med borgers behov og ønsker i centrum.
- Interview med medarbejdere og ledelse: Medarbejdere og ledelse beskriver systematik ift. at arbejde med kontinuitet, selvbestemmelse og inddragelse af borgernes ønsker og behov i helhedsplejen. Der er daglige morgenmøder, ugentlige tværfaglige møder og 3 gange om ugen er der triagemøder.

Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne oplever selvbestemmelse i helhedsplejen og, at enheden systematisk arbejder med at inddrage borgernes ønsker og behov og sikre kontinuitet i helhedsplejen.

Forbedringspotentiale:

Ældretilsynet drøfter med enheden, at alle medarbejdere med fordel kan præsentere sig med navn ved ankomst i hjemmet.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Interview med tre borgere og tre pårørende: Tre borgere og tre pårørende udtrykker tillid til enhedens medarbejdere og ledelse. En pårørende fortæller: *"Vi er yderst tilfredse med dem, der kommer og hjælper os."*
- Interview med medarbejdere: Medarbejderne giver udtryk for at have tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen. En medarbejder fortæller, at den nyansatte leder *"Tager aktion på problemerne og så bliver det løst"*. En anden medarbejder siger: *"Når man kommer med noget, så får man svar"*. Der er en stor tillid blandt medarbejderne til, at vigtige informationer om borgerne bliver videregivet til de rette tværfaglige kollegaer. Der holdes dagligt morgenmøde, hvor alle medarbejdere læser sammen, der afholdes triageringsmøde tre gange om ugen og en gang ugentligt afholdes der tværfagligt møde, faciliteret af de rehabiliterende terapeuter. Derudover afholdes der beboermøder efter behov. Ledelsen er så vidt muligt med til morgenmøde, triageringsmøder og tværfaglige møder. Ledelsen er altid tilgængelig, hvis ikke de er i huset, så er de på telefonen. Medarbejderne er glade for kursustilbud og ansvarsopgaver gennem nøglepersoner og superbruger funktioner.
- Interview med ledelsen: Ledelsen udtrykker, at de gør meget ud af at være synlige og tæt på medarbejdere og tilgængelig for både borgere og medarbejdere. Ledelsen beskriver en grundig introduktionsperiode til alle nyansatte via onboarding-program, hvor alle har følgevagter til de er trygge i opgaven. Der er ved at blive udarbejdet et kompetence- og onboarding program, ligesom der er indkøbt simulationsduke til færdighedstræning og der vil være lokale til rådighed på campus inden for kort tid. Alle medarbejdere skal gennemgå et læringsforløb og derefter vil det blive rettet mod nye medarbejdere. Faste vikarer deltager ligeledes i faglige møder med henblik på vidensdeling og kompetenceudvikling. Den faglige udvikling og kompetence løft blandt medarbejdere er vigtig for både ledelsen og medarbejdere. Der hentes AMU kurser til øen, når der er over 16 deltagere. Der arbejdes med kompetenceudviklingsskemaer og My Skills.

Ældretilsynet vurderer derfor, at borgerne og medarbejdere udtrykker tillid til plejeenhedens medarbejdere og ledelse. Vi vurderer, at plejeenheden har en borgernær ledelse, og at der i høj grad er fokus på tværfaglig sparring blandt medarbejderne.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

- Interview med borgere og pårørende: De pårørende oplever at blive inddraget, når det er relevant, og de oplever et godt samarbejde med medarbejderne. En borger og en pårørende fortæller, at de begge er meget glade for de tilbud der er i kommunen i form af fx. en herreklub. Alle tre pårørende føler sig set og hørt. De føler sig inddraget og respekteret. En pårørende fortæller: *"De er flinke til at ændre på hjælpen, hvis vi en dag skal på sygehuset. Og vi skal bare sige til, hvis vi har brug for mere hjælp. Det spørger de tit om."*
- Interview med medarbejdere og ledelse: Medarbejdere og ledelse beskriver et godt samarbejde med de pårørende, hvor der er nogle faste medarbejdere knyttet til hver borger, der står for den primære kontakt. Der er et godt samarbejde med lokalsamfundet, hvor der en del forskellige tilbud om både fysisk aktivitet og sociale fællesskaber.
- Interview med ledelse og medarbejdere: Der er udarbejdet en informationsfolder, som kommunens netværks - og frivilligkoordinator sørger for deles rundt og den giver et godt billede af de tilbud man kan deltage i. Medarbejderne er opmærksomme på at spørge ind til borgernes behov og ønsker. Fx om der er behov for hjælp til at komme af sted til de ønskede tilbud. Eller om der er behov for yderligere hjælp i hjemmet for, at en pårørende kan komme af sted til en aktivitet.

Ældretilsynet vurderer derfor, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfundet inddrages, hvor det er relevant, og at plejeenheden systematisk arbejder med dette.

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	Opfyldt	

	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.		
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	Opfyldt	

	samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.		
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	