

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Vestervang 44

Adresse: Vestervang 44, 8000 Århus C

Tlf.: 41864618

D. 05.11.2024

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

- ✓ At sikre at Aarhus kommune skaber de bedste rammer for beboernes trivsel og livskvalitet på plejehjemmene.
- ✓ At Aarhus kommune – blandt andet via beboernes oplysninger – kan sikre sig, at beboerne får den hjælp, de er berettiget til i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet om hjælp til den enkelte beboer, og det serviceniveau, kommunen har fastlagt for hjælpen
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med beboere, som bor på plejehjemmet
- ✓ Et interview af pårørende til en beboer på plejehjemmet
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med forstander og medarbejdere
- ✓ Opsamling/tilbage melding til forstander
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentret omsorg
- ✓ Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone
- ✓ Kompetence og personalekendskab
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 05.11.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Vestervang 44. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- Der blev interviewet 3 beboere og 1 pårørende
- Der blev gennemgået 3 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets forstander og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Vestervang 44 er et kommunalt plejehjem som blev indviet i 2011. Vestervang 44 er et mindre plejehjem med 30 plejeboliger fordelt på 3 etager med 10 boliger på hver etage. Lejlighederne, der er store og lyse, er fordelt omkring en fælles opholds-/spisestue og et køkken. På de to øverste etager er der fra opholdsarealet udgang til en stor fælles altan. I stueetagen er der udgang til en gårdhave.

Plejehjemmet ligger placeret i grønne omgivelser tæt på Botanisk Have og med kort afstand til Den Gamle By og Århus midtby. Den strategisk gode placering med Botanisk Have som nabo er et stort privilegium for plejehjemmet, idet haven og de mange stisystemer anvendes aktivt i et rehabiliterende øjemed til træning, gåture og nydelse.

Personalesammensætning

På Plejehjemmet Vestervang er der ansat ca. 60 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger: 2 sygeplejersker, 9 social- og sundhedsassistenter, 10 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut og 1 fysioterapeut, 2 ernæringsassistenter og en vejleder. Derudover er der ansat 3 flexjobbere med forskellige funktioner som bl.a. at facilitere aktiviteter og hjælpe til ved måltiderne. Endelig er der ansat 10 ufaglærte, 10 timelønnede, 12 medarbejdere med korte vagter og 1 fritidsjobber.

Det oplyses at der ikke anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau på plejehjemmet.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 18.11.2024 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 05.11. 2024 vurderet, at Plejehjemmet Vestervang 44 indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

- Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Vestervang indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne vurdering er, at tilsynet fandt målepunkter under fokusområdet "*Procedurer og dokumentation*" samt under pårørende samarbejde, som ikke var opfyldt.

For alle tre beboeres vedkommende er livshistorierne kortfattede og mangler uddybende informationer om, hvad der er værdifuldt og betydningsfuldt i den enkelte beboers liv. I dialogen med personalet er det dog tydeligt, at de har stor viden om den enkelte beboer og det liv han/hun har levet – denne tavse viden bør og skal dokumenteres.

Ingen af de tre adspurgte beboere er vidende om, hvem der er deres kontaktperson. Den adspurgte pårørende er dog klar over, hvem der er hans kæres kontaktperson.

Den pårørende som tilsynet interviewede efterlyser procedurer for håndtering af praktiske gøremål. Han oplever gentagne gange, at toiletspanden f.eks. ikke bliver tømt, at der ikke er toiletpapir på badeværelset, at vasketøjet forsvinder samt, at vasketøj der er hængt til tørre ikke bliver taget ned, lagt sammen og lagt på plads.

Tilsynet har i den samlede vurdering af plejehjemmet Vestervang 44 lagt vægt på, at såvel leder som personale var meget åbne og imødekommende. De var reflekterende og opmærksomme på de punkter, der krævede forbedringer og ændringer. Det er således tilsynets opfattelse, at de ovenfor anførte mangler/kritikpunkter ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede fornødne kvalitet og vil kunne blive rettet op på ud fra den rådgivning og vejledning, der blev givet under tilsynet.

Plejehjemmet Vestervang 44 fik i foråret 2024 et påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed og har siden været igennem en udviklingsproces på flere parametre – en proces der ifølge personalet har haft et positivt

udkomme og har bidraget til at højne fagligheden markant på stedet. Efter en periode i starten af 2024 med stor udskiftning i personalegruppen og især mangel på sygeplejefaglige ressourcer er der nu ansat flere faste medarbejdere til at løfte de forskelligartede opgaver på plejehjemmet og til bl.a. at forbedre dokumentationsdelen. Der er desuden fokus på en synlig ledelse til gavn for både beboere, pårørende og personale og i det hele taget på en kultur, hvor åbenhed, psykologisk tryghed, god tone og adfærd er en integreret del af hverdagen på plejehjemmet. Trivslen på arbejdspladsen angives at være blevet øget markant siden foråret 24.

At skabe hjemlighed, nærhed og det gode hverdagsliv er visionen på Vestervang 44. Der er stor fokus på den rehabiliterende indsats og på at understøtte beboernes trivsel og at genvinde, bevare og om muligt fremme deres færdigheder ud fra den enkelte beboers ønsker, ressourcer og behov.

Personalet oplyser, at de for øjeblikket deltager i kommunens kursus i Personcentreret Omsorg og, at de allerede arbejder ud fra en personcentreret tilgang. Termer som "blomsten" og "trivselskarret" er således begyndt at være en del af et fælles sprog og anvendes til at vurdere beboernes trivsel på. Der afholdes borgerkonferencer en gang om måneden eller *ad hoc* møder. Derudover vurderes/triageres beboernes fysiske og psykiske tilstand 2 gange ugentlig på triagemøderne. Personalet oplever triagerings-tavlerne som et vigtigt overbliksgivende redskab og som har bidraget med en helt anden og øget faglighed i plejen såvel som i dokumentationsdelen.

I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt på Vestervang 44 og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der berettes bl.a. om et godt samarbejde med huslægen og med demenskoordinatoren, som kommer fast på plejehjemmet en gang om måneden til faglig sparring.

De tre adspurgte beboere udtrykker tilfredshed med at bo på Vestervang 44 og oplever selv- og medbestemmelsesret. Beboerne roser personalet for at være venlige og omsorgsfulde og oplever at få den hjælp, de har brug for. De beskriver, at der er en god og hjemlig atmosfære på plejehjemmet og, at alle taler pænt og ordentligt til hinanden.

Den pårørende som tilsynet interviewede er overordnet set tilfreds med den pleje, der ydes til hans kære. Han angiver at have en god dialog med personalet, men efterspørger mere handling bag ordene. Han ønsker som ovenfor nævnt, at der introduceres fastere procedurer for varetagelse af praktiske gøremål. Den pårørende angiver, at personalet er imødekommende, og han føler sig set og hørt, når han henvender sig til dem.

Henstillinger:

- At man sikrer, at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere
- At man sikrer en opmærksomhed på, at den "tavse viden" dokumenteres
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen eller en label med personens navn på køleskabet i lejligheden
- At man sikrer, at der bliver implementeret procedurer for håndtering af praktiske gøremål som at tømme toiletspanden, organisere beboernes vasketøj, tage vasketøj ned fra snoren – lægge det sammen og lægge det på plads og sørge for, at der er toiletpapir på badeværelset.

Nedenstående er en gengivelse af det skema, som beboere, pårørende samt medarbejdere er blevet interviewet ud fra og de svar, de er fremkommet med. Disse svar sammenholdt med observationer, journalgennemgang og interviews af ledelse/medarbejdere danner baggrunden for tilsynets samlede vurdering af Plejehjemmet Vestervang 44.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer der har behov for meget pleje

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 2 kvinder og 1 mand i alderen 76-88 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Vestervang 44 i hhv. 2 mdr., 1 år og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. Der er enkelte af tilsynets spørgsmål, som beboerne ikke kan svare på. Der er markeret X i kolonnen med "ikke relevant" i de tilfælde, hvor det ikke var muligt at indhente relevante svar på spørgsmålene.

De tre beboere var velklædte og velsoignerede og deres lejligheder fremstod ligeledes pæne og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XXX			De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på plejehjemmet og oplever at have indflydelse på den hjælp, de får. <i>"Jeg er faldet godt til her. Det er allerede blevet mit hjem"</i> <i>"Jeg kan mange ting selv og det får jeg lov til"</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere oplyser, at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme: <i>"Jeg står op, når jeg vågner"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg passer fuldstændig selv, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng".</i>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			De tre beboere angiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer. <i>"Jeg har faktisk indflydelse på min hverdag. Jeg oplever, at jeg kan gøre, hvad jeg vil indenfor rimelighedens grænser og uden at genere andre".</i> <i>"Jeg bestemmer selv – jeg er så glad for at være her".</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	En beboer har talt med personalet om dette emne. For de to øvrige beboeres vedkommende er det fortsat et svært emne at tale om, men tilsynet kan konstatere, at der er udfærdiget ACP- skema/ønsker for den sidste tid for alle tre beboere.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	To beboere fortæller, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de tidligere har levet. Den tredje beboer kan ikke svare på dette spørgsmål. <i>"Det har de spurgt ind til"</i>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere oplever alle, at personalet har respekt for den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv: <i>"Jeg er bare glad for at være her"</i> <i>"Vi snakker sammen om det. Jeg er jo nødt til at fortælle dem om, hvordan mine vaner er. Men at bo her er som at bo på et gedigent luksushotel".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>En beboer fortæller, at hun til tider føler sig ensom, især fordi de fleste af de andre beboere ikke kan forstå hende:</p> <p><i>"Men jeg sætter stor pris på måltiderne og på, at vi har en kok som laver special mad til mig, fordi der er så meget jeg ikke kan tåle. Derudover er jeg glad for, at jeg får meget træning"</i></p> <p>Denne beboer beretter endvidere, at hendes hverdag bliver beriget af samværet med personalet</p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			<p>De tre beboere er trygge ved at personalet vil reagere i tilfælde af ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Det gør de bestemt".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			<p>Beboerne oplever kontinuitet i plejen og angiver, at de får hjælp af kendt personale:</p> <p><i>"Jeg kender dem godt. De er søde alle sammen. Jeg har det godt med dem"</i></p> <p><i>"Det er i det store hele det samme personale".</i></p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			<p>De tre beboere oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos beboerne.</p>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			<p>Alle tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Det synes jeg, at jeg gør. Jeg har jo været her længe, så de kender mig godt".</i></p> <p><i>"Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får. Jeg har jo også et kald på og de kommer, hvis jeg har brug for hjælp"</i></p>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?		XXX		Ingen af de tre adspurgte beboere erindrer, hvem der er deres kontaktperson
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			<p>Omgangstonen på Vestervang 44 beskrives af beboerne som god og ordentlig:</p> <p><i>"Omgangstonen er hyggelig, rar, venlig og afslappet"</i></p> <p><i>"Den er god"</i></p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XX		X	<p>To beboere har ligeledes oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstone er god:</p> <p><i>"Jeg har observeret, at personalet taler pænt til hinanden og det betyder alt for, at der er en god kultur her".</i></p>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver, at der er en hyggelig og god atmosfære på Plejehjemmet Vestervang 44. De fremhæver især spisesituationerne som noget særligt:</p> <p><i>"Det er hyggeligt her. Jeg spiser sammen med de andre. Der er dog mange demente, der ikke snakker så meget – det betyder noget for samværet"</i></p> <p><i>"Det er et rart sted at være. Jeg spiser sammen med de andre. Vi får god mad og det er hyggeligt"</i></p>
Spørgsmål til pårørende				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?		X		Den pårørende oplyser, at der ikke blev afholdt et indflytningsmøde, da hans kære flyttede ind på plejehjemmet for 3 år siden: <i>"Introduktionen var mangelfuld, men på det tidspunkt var der en anden ledelse. Jeg ved, at det er anderledes nu for de beboere, der flytter ind. Vi har været til et møde for ca. 6 måneder siden".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at plejen er i overensstemmelse med hans kæres ønsker og behov.
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Dette emne blev ikke berørt under samtalen, men tilsynet konstaterede, at der er udfærdiget ACP-skema/ønsker for den sidste tid for den pågældende beboer.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?	X			Den pårørende er overbevist om at der er blevet spurgt ind til det liv hans kære har levet og alt det, der har været vigtigt for hende. <i>"Det er der en oplevelsesmedarbejder, der har talt med hende om".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?		X		Den pårørende har oplevelsen af, at hans kære får en omsorgsfuld pleje på Vestervang 44: <i>"Det tror jeg den er".</i> Den pårørende er dog frustreret over, at der er flere praktiske ting, der ikke bliver taget hånd om på plejehjemmet: <i>"Jeg har påtalt gentagne gange at toiletspanden skal tømmes og at personalet skal tjekke om min kære"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>har toiletpapir på badeværelset. Hendes vasketøj forsvinder og nu er de så begyndt at hænge det op på et stativ på hendes badeværelse, men så er der ingen, der fjerner tøjet, når det er tørt og lægger det på plads".</p> <p>Den pårørende fortæller, at hans kære gerne vil have orden i tingene og bliver ked af det, når toiletspanden f.eks. er fuld og ikke bliver tømt.</p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			<p>Den pårørende har tillid til at personalet reagerer ved sygdom eller ændringer i hans kæres habituelle tilstand.</p> <p>"Dog ringer hun ofte til mig inden hun taler med personalet og græder, hvis hun har det dårligt".</p>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			<p>Den pårørende oplever, at han bliver informeret om eventuelle ændringer i hans kæres helbredstilstand:</p> <p>"Det synes jeg, at jeg gør".</p>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?		X		<p>Den pårørende har oplevelsen af, at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere og ofte af vikarer, der ikke nødvendigvis ved, hvad de skal hjælpe hans kære med.</p>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			<p>Den pårørende er bekendt med, hvem der er hans kæres kontaktperson.</p>
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			<p>Den pårørende beskriver omgangstone som god og respektfuld:</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg har ikke hørt, at de ikke har talt pænt"</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at han har en god dialog med personalet, men ville gerne, at der var mere handling bag ordene: <i>"Vi har en god dialog. Jeg synes de er lydhøre og gode til at tage imod det, jeg komme med, men jeg ville gerne, at der kom mere ud af det og de gjorde noget ved det"</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner		XXX		<p>For alle tre beboeres vedkommende er livshistorierne kortfattede og mangler uddybende informationer om, hvad der er værdifuldt og betydningsfuldt i den enkelte beboers liv.</p> <p>For en beboers vedkommende mangler der en beskrivelse af hendes nære forhold til datter og børnebørn som bor i nærheden. For en anden beboeres vedkommende har musikken en helt afgørende plads i hans liv og han ynder stadig at høre musik på sit anlæg. For den tredje beboers vedkommende er der generelt kun ganske få informationer om beboerens levede liv.</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande er vurderet i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation.
Besøgsplan	XXX			Der er anvisende og fine besøgsplaner for alle tre beboere.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen og udvalgte medarbejdere.

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Beboerens Selvbestemmelse og involvering				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at der både bliver afholdt et førindflytningsmøde og et indflytningsmøde indenfor syv dage efter indflytning. Det er forstanderens ambition, at medarbejderne skal tage på hjemmebesøg hos alle kommende beboere. Det prioriteres således, at man tager på hjemmebesøg hos flest mulige kommende beboere. Forstanderen fremhæver, at det på en helt unik måde giver medarbejderne indsigt i den kommende beboers livsstil, vaner og behov, hvilket kan understøtte at overgangen til plejehjemmet bliver mere skånsom og komfortabel og tryk. Desuden bliver der afholdt et opfølgingsmøde efter 4 uger for at evaluere om det er som beboeren ønsker det.</p> <p><i>"Vi holder indflytningsmøde og vi holder indflytningsmøde og har et opfølgingsmøde efter 4 uger".</i></p> <p><i>"Der afholdes en indflytningssamtale indenfor 7 dage fra borgeren er flyttet ind".</i></p> <p><i>"Alle der er flyttet ind indenfor de sidste to år har haft hjemmebesøg".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det sker i forbindelse med indflytningssamtalen. Her spørges ind til, hvad beboeren oplever som meningsfuldt, og hvad beboeren ønsker er. Der bliver ligeledes lavet en ADL-vurdering indenfor de første døgn, som udmønter sig i en</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>rehabiliterende tilgang i plejen af beboeren.</p> <p><i>"Det har vi i forbindelse med indflytningssamtalen. Ved hjemmebesøget får vi indblik i, hvordan de har været vant til at få hjælpen, og hvad deres mål er. Det er det vi tager udgangspunkt i".</i></p> <p><i>"Vores ergoterapeut vil altid være ind over indenfor den første dag og udfører ADL for at se, hvilken støtte borgeren har brug for".</i></p> <p><i>"Vi har en hensigt med at køre en rehabiliterende tilgang med henblik på at kompensere, hvor der er behov, så de får så meget rehabilitering som muligt".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at det er beboerens hjem, så plejen tilrettelægges under hensyn til den enkelte beboers døgnrytme.</p> <p><i>"Det er jo deres hjem. Jeg kommer i deres hjem og det er min arbejdsplads. Og det tilrettelægger vi plejen og besøgsplanen efter".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at emnet allerede tages op inden beboerens indflytning. Det sker i forbindelse med udleveringen af indflytningsmaterialet til både beboeren og de pårørende. I materialet fremgår beboerens ønsker til livets beslutning, som et emne man skal igennem i forbindelse med beboerens indflytning.</p> <p><i>"Det starter allerede før indflytning. Nogle har brug for, at vi åbner den samtale, - her benytter vi samtalekortene. Det er den sidste</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>side i et 18 sider langt kompendie. Nogle har brug for at fordybe sig i det andre har ikke. Vi tager det op til indflytningssamtalen eller senere".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie med henvisning til ACP-samtalen med dato for, hvornår den er afholdt.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne og forstanderen reflekterer over, hvordan de både er professionelle og medmenneskelig naturligt tilgængelig for beboerne i forbindelse med eksistentielle samtaler og samtaler om beboerens ønsker til livets afslutning. Det nævnes ligeledes, at der også er beboere, der tilbydes at tale med præsten om de overvejelser de måtte have. <i>"Det er blevet naturligt for os at snakke med beboerne om det".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne oplyser, at de over længere tid har arbejdet med implementeringen af ACP-samtalen. Hertil har de taget afsæt i kommunens samtalekort.
Hvordan klædes I på til dette?	X			Forstanderen orienterer om, at medarbejderne har modtaget kollektiv undervisning i kvalitetsnetværket og bachelorerne har været til palliationsundervisning
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentret omsorg?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de i deres tilgang til beboeren er forankret i begreber og metoder fra personcentreret omsorg. Medarbejderne er i gang med kommunens kursus i

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>personcentreret omsorg og tilkendegiver, at det er udbytterigt og at de har fået bekræftet, at de i forvejen har integreret meget fra personcentreret omsorg i deres tilgang til beboerne. Her nævnes betydningen af kendskabet til beboerens livshistorie.</p> <p>Medarbejderne fremhæver ligeledes kendskabet til beboerens værdier og oplevelse af meningsfuld beskæftigelse, opmærksomheden på tilknytning og trøst og inklusion af beboeren i fællesskaber som af afgørende betydning for beboerens livskvalitet.</p> <p><i>"Personcentreret omsorg er dagligdag. Vi er i gang med kurset i personcentreret omsorg, - og det er givende, spændende og lærerigt".</i></p> <p><i>"Det der til kurset har gjort mest indtryk, er den måde vi snakker om beboerne. Her er det meget ud fra den person de er, og hvordan kan vi hjælpe dem til, at de opnår trivsel. Og der er jeg blevet opmærksom på, at vi allerede gør".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at den faglige sparring med demenskoordinatoren er udbytterig, idet den giver metoder og redskaber til at blive klogere på, hvordan trivslen hos beboeren kan styrkes.</p> <p><i>"Demenskoordinatoren kommer en gang om måneden og ved behov til demensfaglig sparring og det er rigtig givende".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen til beboeren under mestring.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at de det seneste år har haft fokus på at reflektere over, og reagerer på ændringer i beboernes fysiske og psykiske tilstand. De anvender TOBS til systematisk at måle vitale værdier hos beboere, hvor der er observeret ændringer i den fysiske tilstand. Medarbejderne benytter triagering som en del af deres vurdering og prioritering af beboernes behov.</p> <p><i>"Vi har triagemøder 2 gange om ugen, hvor vi gennemgår alle vores beboere og går i dybden med dem, der scorer gult eller rød".</i></p> <p><i>"Vi har et rigtig godt tværfagligt samarbejde og reagerer på det og reflekterer over det, når der sker ændringer med beboerne".</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at plejen tilrettelægges, så beboeren så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.</p> <p><i>"Vi prøver at skabe så meget kontinuitet omkring beboeren som muligt, men også på en måde, så alle ud fra besøgsplanen kan hjælpe med plejen af beboeren. Det er så vidt muligt, de samme, der kommer ind til beboeren".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne redegør for at de er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. <i>"Alle beboere har en kontaktperson og en forløbsansvarlig, som bliver tildelt ved indflytningen. Den forløbsansvarlige er altid en sygeplejerske/ergoterapeut/fysioterapeut. Vi kører efter forløbsmodellen. Kontaktpersonen har kontakt til pårørende og inviterer til opfølgingsmøder og tager sig af praktiske ting hos beboeren".</i>
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			En ny medarbejder orienterer sammen med forstanderen om, at der er udarbejdet et introduktionsprogram med afsæt i Aarhus Kommunes introduktionsprogram. Der bliver desuden lavet et individuelt program til den nye medarbejder med afsæt i de fagkompetencer og erfaringsbaggrund den nye medarbejder har. Oplæringstiden afhænger af den erfaringsbaggrund den nye medarbejder har. Alle nye medarbejdere får ligeledes en mentor. Der er tre mentorer, en i hvert vagtlag. <i>"Der er et introduktionsprogram til nyt personale".</i>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det oplyses, at der ikke bruges vikarer. Der er et uddannet fast afløserkorps på Vestervang 44. <i>"Vi har et afløserkorps ansat i faste weekender. De er oplærte og kender beboerne".</i>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning - Kurser	X			<i>"Vi har i længere tid haft ekstra fokus på følgeskab og skal-kompetencer. Jeg har som sygeplejerske været med rundt og</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
- Vidensdeling				<i>dannet mig et overblik over, hvad der mangler kompetencer indenfor".</i> <i>"Vi får eksterne samarbejdspartnere herud til at undervise i forskellige emner".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne fremhæver, at man er meget opmærksom på sit sprogbrug og prøver så vidt muligt at være positive og have et fokus på, hvad der fungerer ude hos beboeren, så beboeren er i trivsel. Medarbejderne fremhæver, at de har stor kollegial omsorg for hinanden og er meget opmærksomme på at hjælpe og støtte hinanden. Medarbejderne oplever, at der er en sammenskabt kultur, hvor man løfter i flok og drager omsorg for hinanden. <i>"Vores trivsel er steget gevaldigt meget, det er også fordi vi har udviklet os meget fagligt det sidste års tid og fået fokus på så mange ting og arbejdet meget mere struktureret".</i> <i>"Vi bruger meget energi på at snakke om positive historier også i plejen til beboerne".</i> <i>"Vi har også en forstander, der er meget synlig, der ikke sidder bag en lukket dør, men har en åben dør, hvor man altid kan komme til. Hun skaber også et sammenhold".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Forstanderen tilkendegiver, at der er vedvarende fokus på en respektfuld og ordentlig kommunikation.
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at der i høj grad er psykologisk tryghed på

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>arbejdspladsen og de oplever, at der er rummelighed til gensidig konstruktiv kritik.</p> <p><i>"Vi synes der er en åbenhed overfor, at der er noget der kan være svært. Der er åbenhed i forhold til at sige, at det kan være svært at gå der ind.</i></p>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Kategori		Uddybende beskrivelse
Ingen problemer af betydning		Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	X	Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
Personcentret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren
	Beboeren oplever at kunne leve det liv beboeren ønsker på plejehjemmet.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
Kultur	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld såvel mellem beboer og personale som mellem personalet indbyrdes.
	Plejhjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejhjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentret omsorg	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.
Kultur	
	<p>Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet</p> <p>Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.</p>

Procedurer og dokumentation

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Generelle oplysninger	Der er en opdateret beskrivelse af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af beboerens uddannelse, job, nære relationer og netværk.
Funktionsevne tilstande	Beboeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Besøgsplan/døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i beboerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Medarbejdernes kompetencer i dokumentationspraksis	Alle medarbejdere kan dokumentere jf. dokumentationsvejledninger i Aarhus Kommune

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse og involvering	
	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme</p>
En værdig død	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.</p>
	<p>Medarbejderne angiver, at der er plads til samtaler omkring beboerens sidste tid, hvor beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner. Medarbejderne oplever sig klædt på til at tage disse samtaler.</p>
	<p>Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette.</p>
Personcentreret omsorg	
	<p>Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.</p>
	<p>Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til borgeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives: Identitet, inklusion, tilknytning, trøst, meningsfuld beskæftigelse.</p> <p>Demens faglig sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos borgeren kan styrkes.</p>

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
	At medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
	At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram. At nye medarbejdere har en oplæringsperiode.
	At vikarer bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.
	At medarbejderne oplever gennem undervisning at kunne holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.
Kultur	
	Medarbejderne og oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.