

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Lotus

Adresse: Sandkåsvej 41, 8210 Århus V

Tlf.: 20600914

D. 12.11.2024

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
- ✓ Personcentreret 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 12.11.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Lotus. 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 Lotus er et kommunalt plejehjem som er beliggende i den vestlige del af Århus. Lotus blev opført i 2007 og har for nylig gennemgået en omfattende renovering således at plejehjemmet i dag fremstår som et tidssvarende, pænt og indbydende plejehjem. Lotus har 48 plejeboliger som er fordelt på 2 plan og 4 fløje. På de to etager findes der fælles opholds- og spisestuer ligesom der er to køkkener, der på skift fungerer som produktionskøkken. Indgangen til den enkelte bolig er via en fællesgang og der er fransk altan i alle boligerne.

Til Plejehjemmet Lotus hører en stor have med terrasse, frugttræer, bærbuske, krydderurter og blomster og ikke mindst et nyopført orangeri.

Personalesammensætning:

På Plejehjemmet Lotus er der ansat ca. 54 medarbejdere inkl. afløsere. Personalefordelingen er som følger: 1 sygeplejerske, 12 social-og sundhedsassistenter, 17 social- og sundhedshjælpere, 1 fysioterapeut, 2 ergoterapeuter samt 20 faste afløsere. Derudover er der ansat køkkenpersonale, ernæringsassistenter og 1 aktivitetsmedarbejder. Ledelsen består af den forstander og en viceforstander.

Det oplyses af der på Lotus ikke anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 26.11.2024 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 12.11 2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Lotus indplaceres i kategorien: ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er at alle målepunkter var opfyldt.

Tilsynet efterlyste dog, at ACP-skemaerne fremadrettet bliver udfyldt mere omfattende og med konkrete oplysninger af personlig karakter som f.eks. ønsker til tøjvalg, valg af salmer, begravelsesform etc.

Derudover er to af de tre beboere ikke bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

Tilsynets overordnede vurdering er, at Plejehjemmet Lotus er et meget velfungerende og velorganiseret plejehjem. Personalet arbejder med stor dedikation og entusiasme og høj faglighed er kendetegnende for stedet. Der arbejdes særdeles struktureret på Lotus på baggrund af gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange - men altid ud fra en struktur, der kan og bliver tilpasset den enkelte beboers ønsker og behov.

At skabe et plejehjem bestående af 48 forskellige hjem/liv er visionen på Plejehjemmet Lotus. Beboernes trivsel og deres oplevelse af livskvalitet er således omdrejningspunktet på Lotus. I bestræbelserne på netop at skabe det gode hverdagsliv udbydes der en bred palet af meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet. På tilsynsdagen blev der afholdt "Leg på Plejehjem", som angives at være et stort tilløbsstykke på tværs af generationer. Tilsynet oplevede Plejehjemmet Lotus som et levende hus hvor bl.a. dyr, børn og medmenneskelighed er en berigende og integreret del af beboernes hverdag.

På Plejehjemmet Lotus prioriteres ikke blot beboernes, men også medarbejdernes trivsel højt. Der berettes om en synlig ledelse, der sætter en klar retning for plejehjemmet og samtidig en ledelse, der er dialogbaseret, hvor medinddragelse og ansvar er grundvilkår for personalet. Det oplyses, at en god kultur,

et godt sammenhold, rummelighed og psykologisk tryghed er kendetegnende for personalegruppen ligesom ordentlighed og en god tone er en selvfølge.

Personalet oplyser, at de afventer deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret Omsorg men, at de på nuværende tidspunkt allerede arbejder ud fra en personcentreret tilgang. Tom Kitwoods "blomst" og trivselskarret er termer som er blevet en del af et fælles sprog og som bruges aktivt på bl.a. triageringsmøderne, der afholdes 2 gange ugentlig. Derudover vurderes beboernes trivsel/mistrivsel også på borgerkonferencer og tilgangen til beboere med særlige behov/udfordringer nedskrives i Cura i handleplaner og under "mestring".

For at kunne yde en helhedsorienteret indsats til plejehjemmets beboere arbejdes der tværfagligt på stedet og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. På Lotus er der ansat personale med ikke blot forskellige fagligheder og kompetencer men også forskellig etnicitet. Der ses styrker i mangfoldighed og forskellighed og personalet har også erfaring og kompetencer indenfor etniske minoritets ældre.

Der sparreres og samarbejdes ligeledes med mange forskellige eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator fremhæves bl.a. som en meget vigtig sparringspartner. Hun kommer i huset til faglig sparring en gang om måneden.

De tre adspurgte beboere giver alle udtryk for at være faldet godt til på plejehjemmet og er omstændighederne taget i betragtning tilfredse med at bo på Lotus. De oplever, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. Beboerne roser personalet for altid at være imødekommende, venlige og omsorgsfulde og oplever at få den hjælp, de har brug for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er meget tilfreds med at have sin kære på Plejehjemmet Lotus og oplever, at hendes kære nu har fundet sig til rette på plejehjemmet efter en længere tilvænningsproces. Den pårørende angiver, at hendes kæres særlige behov bliver varetaget på en god og omsorgsfuld måde og hun fremhæver især en yderst professionel indsats af plejehjemmets sygeplejerske i forhold til ophealing af et meget problematisk skinnebenssår. Den pårørende tilkendegiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Dokumentationen fremstår meget systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der er udførlige og anvendelige livshistorier for alle tre beboere ligesom punkterne "vaner", "ressourcer", "motivation" og "mestring" også er udfyldt. Alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande er vurderet og besøgsplanerne er anvisende og opdaterede i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har brug for.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et billede af personen eller en label med personens navn på køleskabet i lejligheden.
- At man fremadrettet udfylder ACP-skemaerne mere omfattende og med konkrete oplysninger af personlig karakter som f.eks. ønsker til tøjvalg, valg af salmer, valg af begravelsesform etc.

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 Lotus.

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 – 3 kvinder i alderen 89-93 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Lotus i hhv. 1 år, 2 år og 4½ år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier.

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 tilfredse med at bo på Lotus og har indflydelse på den hjælp de får. Beboerne angiver dog samtidig, at det også er forbundet med sorg og afsavn at skulle flytte på plejehjem: <i>"Jeg havde ikke regnet med, at det skulle gå sådan – men når det nu skal være, så er jeg godt tilfreds"</i> <i>"Jeg er glad for at bo her"</i> <i>"Når det ikke kan være anderledes, så er jeg glad for at være her og jeg er tilfreds med, hvordan det er her. Jeg kan passe mig selv i løbet af dagen".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			To beboere oplyser, at de selv kan bestemme deres døgnrytme:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg står op, når jeg vågner, men de kommer altid ind og kigger til mig og ser, om jeg har det godt".</i></p> <p><i>"Jeg bestemmer selv min døgnrytme".</i></p> <p>Den tredje beboer har en del fysiske udfordringer og har brug for megen hjælp:</p> <p><i>"Det er i samråd – hvad der kan lade sig gøre. Jeg er fleksibel og vil gerne indrette mig efter, hvad der passer bedst".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			<p>Alle tre beboer angiver, at de har bevaret deres selv- og medbestemmelsesret i den grad, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer.</p> <p><i>"Jeg har indflydelse på min hverdag med de hensyn og begrænsninger mit helbred sætter".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	<p>En beboer oplyser, at dette emne har været italesat. For de to andre beboere er det et svært emne at bringe på bane i denne kontekst.</p> <p>Tilsynet kan dog konstatere, at der er udfyldt ACP-skemaer for alle tre beboeres vedkommende.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			<p>De tre beboere oplyser, at personalet har interesseret sig for og spurgt ind til det liv, de tidligere har levet.</p> <p><i>"Det snakker vi om løbende – især om mine børn, børnebørn og oldebørn"</i></p> <p><i>"Det har de interesseret sig for"</i></p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og	XXX			<p>De tre beboere oplever alle, at personalet har respekt for den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv og i, hvor høj grad de</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?				<p>ønsker at tage del i fællesskabet på plejehjemmet.</p> <p><i>"De har helt afgjort respekt for mine vaner. Jeg er med til nogle aktiviteter og går til træning, men vil også gerne være i min lejlighed og læse i en bog, se en film på min Ipad eller male. Noget af det værste er, at de andre beboere er så dårlige, men jeg føler mig alligevel ikke ensom her".</i></p> <p><i>"Jeg forlanger ikke meget. Jeg læser, ser fjernsyn eller lægger puslespil. Der sker ikke det store, men det ønsker jeg heller ikke".</i></p> <p><i>"Personalet hjælper og støtter mig i de vaner, jeg har. Jeg vil gerne være i opholdsstuen og være sammen med de andre. Jeg læser bl.a. avisen og er med til underholdning, når der er noget".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	<p>En beboer oplyser, at hun ikke har været syg/sløj i den periode, hun har boet på plejehjemmet.</p> <p>De to andre beboere oplyser, at de er meget trygge ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"De er meget opmærksomme. Det er et rigtig godt personale både dag, aften og nat".</i></p> <p><i>"Vi har en fælles dialog – de er opmærksomme på ændringer".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX		X	<p>To beboere oplever kontinuitet i plejen og angiver, at de primært får hjælp af kendt personale.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Det er meget det samme personale – aftenvagterne er næsten den samme gruppe som, da jeg kom for 4 år siden".</i></p> <p><i>"Det er kendt personale – det er kun i sommerferien, der er flere forskellige".</i></p> <p>Den tredje beboer kan ikke svare på dette spørgsmål.</p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at personalet er bekendt med, hvilke de skal varetage hos beboerne.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			<p>Beboerne tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for:</p> <p><i>"Det synes jeg helt afgjort, at jeg gør".</i></p>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		<p>To beboere ved ikke, hvem der er deres kontaktperson – den tredje beboer er bevidst herom.</p>
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			<p>Beboerne omfatter personalet med mange roser:</p> <p><i>"De er altid søde og rare og altid imødekommende. De er aldrig utilfredse, hvis man kalder en ekstra gang – og jeg lægger altså mærke til det".</i></p> <p><i>"Det er meget søde medarbejdere. De taler altid pænt og ordentligt".</i></p> <p><i>"Der er en rigtig god tone her."</i></p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			<p>Beboerne antager, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god:</p> <p><i>"Jeg er sikker på, de taler pænt til hinanden".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det tror jeg de gør – man mærker ikke andet".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne angiver, at der er en god og hyggelig stemning på Plejehjemmet Lotus: <i>"Jeg synes, det er et hyggeligt og rart sted. Jeg tror også, det har noget at gøre med, at der er en god forstander her"</i> <i>"Det er hyggeligt og hjemligt"</i> <i>"Det er hyggeligt her – der er ikke noget at klage over".</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der blev afholdt et indflytningsmøde i forbindelse med, at hendes kære flyttede ind på plejehjemmet for et år siden. <i>"Det var et rigtig fint møde – vi blev mødt med stor venlighed. Det foregik på en stille og rolig måde".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende fortæller, at hun har oplevet en positiv udvikling siden hendes kære, flyttede ind: <i>"Hun er godt tilfreds. Det er blevet bedre og bedre. Hun er først rigtig faldet til i de sidste måneder og det er først nu, hun vil deltage i aktiviteter og har ikke haft så meget kontakt til de andre beboere. At hun har fået en ny nabo har gjort underværker".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Der er udfyldt ACP-skema for beboeren – det fremgår at hun har udfyldt skemaet sammen med personalet.
Personcentreret omsorg				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
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 oplyser, at der i forbindelse med indflytnings samtalen blev spurgt ind til hendes kæres vaner og værdier. <i>"De har været meget indlevende overfor os som pårørende og overfor min kære".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende er meget tilfreds og oplever, at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje, der tilgodeser hendes særlige behov.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i hendes kæres habituelle tilstand. Hun referer til en imponerende indsats fra plejehjemmets sygeplejerske i forhold til ophealing af et skinnebessår. <i>"Sygeplejersken har fået helet såret op – det er helt fantastisk. Min kære har haft det i så lang tid og ingen troede det ville hele op. De er meget opmærksomme på min kære".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig velinformeret. <i>"Det gør jeg og ellers går jeg lige selv forbi personalet, når jeg er på besøg. Man går aldrig forgæves – de er meget tilgængelige og hilser altid".</i>
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			Den pårørende har oplevelsen af, at der kommer en del forskellige medarbejdere og hjælper hendes kære: <i>"Der kommer nogle, som hun ikke kender så godt. Men hun er tryk ved"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>dem, der kommer og de ved alle, hvad de skal hjælpe hende med".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende beskriver omgangstone som god og ordentlig.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en rigtig god dialog med personalet: <i>"Jeg har intet negativt at sige om plejehjemmet".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			Der er udførlige og anvendelige livshistorier for alle tre beboere ligesom punkterne "vaner", "ressourcer", "motivation" og "mestring" også er udfyldt. Der er udfyldt ACP-skema for alle tre beboere. Tilsynet efterlyser dog, at ACP-skemaerne fremadrettet bliver udfyldt mere omfattende og med konkrete oplysninger af personlig karakter som f.eks. ønsker til tøjvalg, valg af salmer, begravelsesform etc.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande er vurderet for de tre beboere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Besøgsplan	XXX			Besøgsplanerne er anvisende og opdaterede i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har behov for
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>En medarbejder orienterer om, at beboerens indflytning indledes med et planlægningsmøde, hvor den kommende beboer får mulighed for at afklare, hvilke muligheder der er på Lotus i forhold til velfærdsteknologier og indretning af boligen. Det tilkendegives, at der er nogle individuelle forberedelser, der afhængigt af beboerens specifikke behov, forudsætninger og ressourcer er forskellige. Det oplyses, at det igen er en individuel afvejning, hvorvidt medarbejderne tager på hjemmebesøg hos den kommende beboer. Det tilkendegives, at der ved beboerens indflytning afholdes en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p><i>"Det første møde baner vejen for en god indflytning. Når de har boet her</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>ca. op til en måned, laver vi et indflytningsmøde."</i></p> <p><i>"Der er mange overskrifter, der handler om den gode indflytning på Lotus. Vi starter med et intromøde og det er egentligt et planlægningsmøde for at komme ind på Lotus."</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at beboeren aktivt inddrages, således at de valgte aktiviteter er meningsfulde og skaber værdi for den enkelte beboer. Hertil fremhæves kendskabet til beboerens livshistorie som værdifuld viden. Der lægges særligt vægt på beboerens deltagelse i hverdagsrehabilitering, hvor beboeren bla. inddrages i aktiviteterne omkring måltiderne. Der lægges vægt på, at beboeren inddrages i hverdagsrehabilitering, her gives talrige eksempler på, hvordan beboerne bliver inddraget i aktiviteterne omkring måltiderne. Hertil tages ligeledes afsæt i medarbejdernes kendskab til beboernes livshistorie, vaner, præferencer og motivation, hvor de prøver at imødekomme beboernes mål gennem delmål, og hvad der giver mening og livskvalitet for den enkelte beboer at træne eller være beskæftiget med.</p> <p><i>"Vi tager udgangspunkt i deres drømme, behov, vaner og rutiner.</i></p> <p><i>"Det er forskellige drømme og behov man har. Langt de fleste vil gerne gøre så meget som muligt".</i></p> <p><i>"De små vaner og rutiner vi laver i vores hverdag, skal vi tværfagligt være med til at understøtte i borgerens hverdagsrehabilitering".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne oplyser samstemmigt, at plejen bliver tilrettelagt under hensyn til beboerens døgnrytme.</p> <p><i>"Ja – dagligdagen rykkes i forhold til beboernes ønsker og behov".</i></p> <p><i>"Vi har på vores afdeling rigtig mange beboere, der sætter pris på at komme tidligt op, så rykker vi vores dagligdag og planlægger ud fra det".</i></p> <p><i>"Vi har planlagt med to nattevagter fordi der også er beboere, der ønsker at komme i seng kl.02 om natten".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne reflekterer over, hvordan det efterhånden er blevet en integreret del af deres arbejde at være opmærksomme på at inddrage beboeren i samtaler om ønsker til livets afslutning. De er bevidste om, at beboerne kan have forskellige behov for dette og være i en proces om afklaringen i forhold til emnet.</p> <p>Beboeren og de pårørende får ved beboerens indflytning udleveret et indflytningsmateriale, hvori MSO's samtalekort indgår. I forbindelse med indflytningssamtalen/ opfølgningssamtalen tages emnet op i forhold til spørgsmålene om beboerens ønsker til livets afslutning.</p> <p><i>"Beboerne får også at vide, at samtalen om livets afslutning kan man tage sammen med sine pårørende, men man kan også tage den en til en. Det kan også være beboeren selv vil tage den med sine pårørende og vende tilbage til os med, hvad beboeren ønsker."</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Det er blevet naturligt for os at tale om, vi har også været rigtig gode til at snakke om emnet i forum til personalemøder".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de har lavet en observation på livets afslutning, der skrives ind under generelle oplysninger. Sluttelig skrives det i beboerens livshistorie, at samtalen er afholdt.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de tilstræber så tidligt som muligt at have samtalen med beboeren om ønsker til livets afslutning. Medarbejderne anerkender også, at der er beboere, hvor etableringen af en relation skaber den nødvendige tillid for at have en sådan samtale. <i>"Vi prøver i vist omfang at tage samtalen så snart som overhovedet muligt. Faktisk kunne vi godt tænke os at snakke med dem om det, hvis vi kan se situationen, tillader det til indflytningssamtalen. Så snart vi begynder at komme ind på livet af beboerne har vi hverdagssamtalerne omkring, hvad der betyder noget for beboerne."</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne og forstanderen arbejder målrettet og systematisk med at få implementeret ACP-samtalen. Der er forfattet en liste over beboere, hvor man har haft samtalen og beboere, hvor man mangler den. <i>"Vi har hele tiden udskiftning, men vi ved præcis, hvor samtalen mangler. Men det har vi en plan for, hvordan vi gør og har aftaler for at få dem holdt. Vi arbejder meget struktureret og målrettet med at få afholdt ACP-samtalerne".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan klædes I på til dette?	X			Forstanderen orienterer om, at sygeplejersken og terapeuterne er blevet undervist i afholdelsen ACP-samtalen til en Temadag i palliation.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Forstanderen oplyser, at medarbejderne endnu ikke har været til kommunens undervisning personcentreret omsorg. Medarbejderne har for to år siden haft undervisning i personcentreret omsorg af det Nationale Center for Vidensdeling. Medarbejderne tilkendegiver, at Tom Kitwoods blomst er grundlæggende for tilgangen til beboeren. Det samme gælder kendskabet til beboerens livshistorie og hensynet til beboerens vaner og præferencer. Medarbejderne fremkommer med eksempler på, hvor der tages hensyn til beboernes etnicitet i madpræferencer.</p> <p><i>"Jeg underviser mine studerende, så Tom Kitwood er grundlæggende, det skal alle medarbejdere sættes grundigt ind i, fordi opfyldelsen af de fem behov er grundlæggende. Beboerens livshistorie er grundlæggende.</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at der er et rigtig godt samarbejde med kommunens demenskoordinator, der kommer en gang om måneden til demens faglig sparring og ved behov.</p> <p>En medarbejder fremhæver, at det ligeledes er givende, hvor de pårørende også har været inddraget i forløbet.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne fremhæver, at de i deres tilgang til beboere med demens har rigtig god gavn af de anvisninger, der er i demenshandleplanerne. Medarbejderne får ligeledes tilgangen til beboeren beskrevet under mestring. <i>"Jeg synes godt vi må prale af, at vi heldigvis ikke har haft en eneste magtanvendelse i flere år fordi vi har nogle gode handleplaner".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS triagering?)	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de reagerer på ændringer i og observationer af beboerens fysiske og psykiske tilstand ved brug af TOBS, ISBAR og triagering. Triageringen bruges her også til fordelingen af medarbejder kompetencer. Der er triageringsmøde med nattevagterne og aftenvagterne en gang om ugen og to gange med dagvagterne. Triageringstavlen er desuden implementeret som overbliksgivende redskab i alle vagtlag. Det oplyses, at alle medarbejdere er fortrolige med brugen af triagering.
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Medarbejderne og forstanderen tilkendegiver, at plejen tilrettelægges, så beboeren får hjælp af kendt personale og så få som muligt. <i>"Vi er et af de mest stabile plejehjem i forhold til fast personale".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"I planlægningen er vi ansat på hver vores fløj. Selvom vi flyver lidt rundt, er vi primært der. Det bliver prioriteret at vi har de borgere, vi er kontaktpersoner for. Så borgere har ofte enten deres forløbsansvarlige eller kontaktperson i plejen."</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne oplyser, at der allerede ved beboerens indflytning udleveres et samtalehæfte, hvor der står hvem der er beboerens kontaktperson og forløbsansvarlig. <i>"Det fremgår også på triageringstavlen, hvem der er beboerens kontaktperson og forløbsansvarlig"</i> .
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Medarbejderne orienterer om, at den nyansatte vil blive oplært i forhold til et introduktionsprogram og få en fast mentor tilknyttet. Den nye medarbejder får et checkskema med den oplæring den nyansatte skal igennem. <i>"Den nye medarbejder bliver ikke sendt ind til en beboer alene førend vedkommende er tryk ved det. Vi har en meget lang oplæringstid her"</i> .
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Medarbejderne og forstanderen oplyser, at man ikke har brugt vikarer i flere år på Lotus plejehjem. Der er et fast oplært afløserkorps, som kun varetager plejen, hvor det er skønnet forsvarligt. <i>"Vi har ikke i flere år brugt vikarer"</i> . <i>"Vores afløsere er kun inde ved de borgere de kender. Og vi hjælper dem også og vi er der hvis, der er noget de er i tvivl om"</i> .
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt at der er rig mulighed for at komme på kurser og

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<ul style="list-style-type: none"> - Kurser - Vidensdeling 				<p>uddannelse, det være sig både eksternt og internt. Der er præcedens for, at man vidensdeler det man på kurset er blevet beriget med til ens kolleger.</p> <p>Der arbejdes målrettet med kompetenceskemaer og de medarbejdere har ligeledes læringsmakkere, som de fagligt praksisnært kan sparre med.</p> <p><i>"Vi kan altid komme på kursus, hvis der er mulighed for det".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever at have en samskabende kultur, der fungerer tværfagligt anerkendende. Hvor det primære fokus er relations- og omsorgsarbejdet i forhold til beboerne, men også i høj grad kollegial trivsel. Derudover fremhæves forstanderens dialogbaserede og anerkendelsesbårde ledelsesstil som af afgørende betydning for medarbejdernes trivsel og udvikling</p> <p><i>"Jeg synes noget af det, der er rigtig fantastisk her på Lotus er, at man anerkender os alle sammen som en gruppe. Forstået på den måde, at det ikke handler om en bestemt faggruppe, men om hvem der har relationen til borgeren".</i></p> <p><i>"Vi havde på et tidspunkt besøg af MSO, der spurgte, hvordan det kunne være vi havde så lavt et sygefravær. Der er et svar på det og det er en fantastisk god ledelse, fordi hun kan se de individuelle styrker, så er der ikke en retning, vi har en flad ledelsesstruktur, der er dialogbaseret. Vi har en dialogbaseret ledelse med plads til</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>refleksion, så blomster medarbejderne også".</i></p> <p><i>"Vi bliver som medarbejdere set og lyttet til og oplever, der er plads til udvikling".</i></p> <p><i>"Jeg oplever at blive inddraget i beslutninger og man føler at man er en del af det, der blevet besluttet gør også at man føler et ansvar".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at der er en kultur, hvor man som medarbejder oplever et kollektivt ansvar for en respektfuld og ordentlig kommunikation.</p> <p><i>"Jeg føler at vi alle kærer os om vores arbejdsplads og om beboerne og de pårørende. Man taler om, at forråelse hurtigt kan komme, men omvendt kan man også have skabt en kultur, hvor der hurtigt bliver slået hårdt ned og markeret at det vil vi ikke have. Man skal tale ordentligt og opføre sig ordentligt. Vi har en ordentlig omgangstone og ser også ned på nogen, der ikke taler ordentligt".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever at have en åben og inkluderende arbejdskultur, hvor der er gensidig respekt, forståelse og rummelig til at sige til og fra i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Jeg har en oplevelse af, at vi godt kan rumme hinanden. Så hvis man kommer med noget, bliver det omfavnet og forstået. Der er plads til konstruktiv kritik og plads til at sige fra i omsorgsarbejdet".</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	X	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		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>
personcentreret 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.
personcentreret 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>Demensfaglig 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.