

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Havkær

Adresse: Mosealleen 53, 8381 Tilst

Tlf.: 29209738

D. 19.02.2025

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 19.02.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Havkær. 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 Havkær er et kommunalt plejehjem beliggende i Tilst. Plejehjemmet rummer 38 lejligheder fordelt på 4 etplans huse. Hvert hus har egen spise- og opholdsstue samt en lille lukket gårdhave med blomster og havemøbler. De fire huse er forbundet af gange, så man kan bevæge sig mellem husene uden at skulle udenfor samtidig med, at det giver følelsen af, at stedet er et stort, fælles hus.

Plejehjemmet Havkær har eget produktionskøkken, hvorfra der dagligt serveres frisklavet mad til beboerne i alle 4 huse.

Som ved sidste års tilsyn blev det også i år bemærket, at Plejehjemmet Havkær har gennemgået en positiv udviklingsproces bl.a. i forhold til de fysiske rammer. Udearealerne er blevet renoveret. Udover, at gangene i de 4 huse er blevet malet i hver sin farve er gulvbelægningen blevet skiftet overalt på plejehjemmet. I fællesstuerne er møbler/inventar blevet fornyet i pæne og matchende farver med væggene. Alt sammen tiltag der øger genkendeligheden, men som også giver et indtryk af hjemlighed, hygge og varme.

Personalesammensætning:

Plejehjemmet har ca. 46 ansatte. Personalefordelingen er som følger: 2 sygeplejersker, 13 social- og sundhedsassistenter, 18 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 1 fysioterapeut, 1 ergoterapeut og 8 ufaglærte medarbejdere. Derudover er der et antal faste afløsere tilknyttet Havkær og det oplyses, at der ikke gøres brug af eksterne vikarer fra vikarbureau.

Endelig oplyses det, at Plejehjemmet Havkær er uddannelsessted for mange elever/studerende.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 25.02. og havde en enkelt rettelse til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 19.02.2025 vurderet, at plejehjemmet Havkær indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusioner

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

Som ved sidste års tilsyn anbefaler tilsynet dog igen i år en øget opmærksomhed på fjernsyn i fællesstuerne. Tilsynet bemærkede, at rundt i spise-opholdsstuerne sad nogle beboere og indtog deres morgenmad samtidig med, at fjernsynet var tændt. Ingen af de tilstedeværende beboere kiggede umiddelbart på fjernsynet og i en af opholdsstuerne gik fjernsynet uden, at der var beboere til stede. Tilsynet anser det for u hensigtsmæssigt, at fjernsynet notorisk tændes, idet f.eks. nyhederne kan have en intimiderende effekt på visse beboere. Derudover kan fjernsynet være et forstyrrende element for samværet ved bordet. Personalet oplyser, at i en af afdelingerne er der en beboer som bliver vred, såfremt fjernsynet ikke er tændt især om morgenen.

To beboere var ikke bevidste om, hvem der er der kontaktperson. Tilsynet ser dog, at man på Havkær har en modus for at hænge et lamineret ark op i lejlighederne med navne på kontaktpersoner.

Udover de mange forbedringer af de fysiske rammer anerkender tilsynet også, at plejehjemmet Havkær de sidste par år har gennemgået en meget positiv udviklingsproces og fremstår i dag som et velfungerende og velorganiseret plejehjem, hvor der arbejdes struktureret på et fagligt højt niveau. Såvel ledelse som personale var venlige, åbne og imødekommende og arbejder tydeligvis med stor dedikation og entusiasme for at give plejehjemmets beboere en hverdag fyldt med mening, nærvær og fællesskab. Der udbydes f.eks. en palet af forskellige aktiviteter for at berige beboernes hverdag.

Personalet oplyser, at de afventer deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg, men at plejen på Havkær allerede er funderet på en personcentreret og helhedsorienteret tilgang. Det vægtes meget

højt, at beboerne kan bevare deres identitet og integritet, når de flytter ind på plejehjemmet og at der således i plejen er øje for den enkelte beboers særlige ønsker og behov bl.a. på baggrund af et indgående kendskab til beboernes livshistorie. Beboernes helbredsmæssige tilstand samt deres trivsel/mistrivsel vurderes løbende på borgerkonferencer, på de daglige tavlemøder samt på to ugentlige triageringsmøder. Med respekt for beboernes psykologiske behov inddrages i disse sammenhænge brugen af værktøjer som Tom Kitwoods blomst.

For netop at kunne yde en helhedsorienteret pleje vægtes det tværfaglige samarbejde højt på Plejehjemmet Havkær. Der er ansat personale med forskellige faglige baggrunde og kompetencer ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Det oplyses bl.a. at kommunens demenskoordinator kommer på plejehjemmet en gang om måneden til faglig sparring samt til ad hoc møder. Plejehjemmets huslæge fremhæves som en anden ressourceperson.

På Plejehjemmet Havkær er der ikke blot fokus på beboernes trivsel men også på personalets trivsel. Det vægtes højt, at der er et trygt, rummeligt og åbent arbejds- og læringsmiljø, hvor omdrejningspunktet er nysgerrighed og forståelse fremfor fejlfinding.

De tre adspurgte beboere har fundet sig godt til rette på plejehjemmet og oplever, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. To beboere udtrykker glæde ved at kunne deltage i et bredt udvalg af forskellige aktiviteter og være en del af fællesskabet på plejehjemmet mens accepten af ønsket om at kunne passe sig selv er vigtig for den tredje beboer. Beboerne roser personalet for at være venlige og imødekommende og oplever at få den hjælp, de har brug for.

Den pårørende som tilsynet interviewede er meget tilfreds med og tryk ved at have sin kære på plejehjemmet. Hun beretter om en god introduktion og indflytningsproces. Den pårørende angiver, at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje og hun roser personalet for at være dygtige til at se ind i og have øje for den enkelte beboers behov og finde løsninger samt plejehjemmets forstander for at sætte en tydelig og værdibaseret retning. Hun tilkendegiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at fjernsynsapparaterne i spise/opholdsstuerne ikke tændes ukritisk og ikke er tændte under måltiderne. Såfremt dette tiltag fremkalder utilfredshed/vrede hos enkelte beboere, må man forsøge at lave individuelle aftaler om at se fjernsyn i egen lejlighed.

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 Havkær.

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 84-86 år. De tre beboere havde boet på Havkær i hhv. ½ år, 1 år og 4 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. To beboere var velklædte og velsoignerede, den tredje beboer havde pletter på tøjet og var lidt snavset. Graden af personlig pleje oplyses at være helt efter beboerens eget valg og ønske. Alle tre lejligheder fremstod 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 angiver, at de er tilfredse med at bo på plejehjemmet Havkær og oplever at have indflydelse på den hjælp, de får: <i>"Jeg er faldet godt til. De spørger, hvordan jeg gerne vil have det og siger altid, at de ikke har mere travlt end, at de har tid til at hjælpe mig med det, jeg har brug for".</i> <i>"Jeg har intet at klage over. Jeg hjælper til med det jeg kan. Jeg gør f.eks. selv lidt rent i min lejlighed".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere oplyser, at de selv bestemmer deres døgnrytme i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg står selv op og går selv i seng. Det er helt i min egen rytme".</i></p> <p><i>"Somme tider må jeg finde mig i at vente. Men hvis jeg kalder på dem, så kommer de".</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 beboere tilkendegiver, at de har en god hverdag på plejehjemmet og oplever, at have bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse.</p> <p><i>"Jeg lever som, jeg gerne vil".</i></p> <p><i>"Jeg har passet mig selv i alle årene. Jeg vil gerne være i min lejlighed og spise alle måltider i min lejlighed og det accepterer de".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			xxx	<p>Tilsynet skønner, at dette er for følsomt et emne at tage op i denne kontekst.</p> <p>For alle tre beboeres vedkommende kan tilsynet dog konstatere, at der i dokumentationen er registreret ønsker for den sidste tid under "livshistorie".</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	<p>En beboer er ikke i stand til at besvare dette spørgsmål. De to andre beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de hver især har levet:</p> <p><i>"Det har de spurgt ind til. De kender jo også mine piger".</i></p> <p><i>"Det snakker vi løbende om".</i></p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver, at personalet har respekt for deres vaner og den måde, hvorpå de gerne vil leve deres liv:</p> <p><i>"Jeg får lov til at passe mig selv. Men de kommer ind til mig og prøver at motivere mig til at gå ture på</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>gangen. Men jeg foretrækker at gå rundt i min lejlighed, så meget som jeg nu kan".</i></p> <p>For to beboere er oplevelsen af livskvalitet i hverdagen nært forbundet med at kunne deltage i de aktiviteter, der udbydes på plejehjemmet og i det hele taget at kunne være en del af det sociale fællesskab på stedet.</p> <p><i>"Jeg sidder meget af dagen i dagligstuen og så går jeg ture. I morgen torsdag skal jeg på en fælles gå tur".</i></p> <p><i>"Jeg deltager i mange af aktiviteterne".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	<p>To beboere er trygge ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"De er der med det samme".</i></p> <p>For den tredje beboer er dette spørgsmål angivelig ikke relevant:</p> <p><i>"Det har jeg ikke haft brug for. Jeg har et godt helbred".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			<p>Beboerne oplever en høj grad af kontinuitet i plejen.</p> <p><i>"Det er som regel det samme personale, der er her".</i></p> <p><i>"I hverdagene er det de samme, men i weekender og i ferier kan der komme nogle forskellige".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne tilkendegiver, at personalet er bevidste om, hvilken hjælp beboerne har brug for. <i>"De ved alle, hvad de skal hjælpe mig med".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Alle tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for: <i>"Det gør jeg og somme tider mere til".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X		XX	En beboer er bevidst om, hvem der er hendes kontaktperson – de to andre beboere er ikke vidende om, at de har en sådan.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen på plejehjemmet beskriver beboerne som god og ordentlig. <i>"Jeg synes, den er rigtig god".</i> <i>" man har selvfølgelig en bedre kemi med nogen end med andre, men jeg svinger nu godt med de fleste. Til morgen havde jeg en masse sjov med hende, der hjalp mig i bad. Det redder næsten hele dagen at kunne grine sammen med en og have det sjovt".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XX		X	To beboere har indtryk af, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god: <i>"Det synes jeg den er – det kan jeg høre".</i> <i>"Jeg har aldrig hørt andet".</i> Den tredje beboer mener ikke, hun er i stand til at svare på dette spørgsmål: <i>"Vi hører ikke, hvordan de taler sammen".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver, at der er en god, varm og hyggelig atmosfære på Havkær:</p> <p><i>"Jeg synes, det er dejligt her"</i></p> <p><i>"Til måltiderne sidder jeg sammen med de andre og spiser – det er hyggeligt".</i></p> <p><i>"Stemningen er god og hyggelig. Om aftenen kommer der en forbi og siger godnat og kan du sove godt. Det sætter jeg stor pris på".</i></p>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			<p>Den pårørende oplyser, at de havde flere gode samtaler med personalet op til indflytningen og kort tid efter, at hendes kære var flyttet ind, blev der afholdt endnu et møde:</p> <p><i>"Vi blev taget rigtig godt imod".</i></p>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			<p>Den pårørende har oplevelsen af, at plejen er i overensstemmelse med hendes kæres ønsker og behov:</p> <p><i>"Vi er meget tilfredse. Vi oplever en ro og en tryghed ved at have hende her. Hvis vi beder om noget, er de rigtig gode til at finde løsninger og vi kan se, at tingene bliver som aftalt".</i></p>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	<p>Dette emne blev ikke berørt i løbet af samtalen.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om	X			<p>Den pårørende er vidende om, at personalet har spurgt ind til det liv, hendes kære har levet:</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?				<i>"Vi har udfyldt nogle papirer og efterfølgende har vi siddet og snakket om det".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende oplever, at plejen er i overensstemmelse med hendes kæres behov og ønsker: <i>"De er rigtig gode til at se på hver enkelt beboer. Min kære er f.eks. meget glad for at gå ture og så laver de et "gå-hold". Derudover er der også frivillige, der går ture med hende".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende er tryk ved, at personalet vil reagere ved ændringer i hendes kæres almene tilstand: <i>"Det har jeg en helt klar fornemmelse af, at de vil".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig velinformeret <i>"Det har vi en aftale om".</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 angiver, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen især i dagtimerne og hun er overbevist om, at personalet ved, hvilken hjælp hendes kære har brug for. <i>"I dagtimerne er det mest de samme. Om aftenen er der flere forskellige selvom, der også er en del gengangere".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson: <i>"De gør jeg – der hænger en seddel med navne på hendes kontaktpersoner i lejligheden".</i>
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at der er en god og ordentlig omgangstone på plejehjemmet. <i>"Jeg har aldrig hørt andet. De gør det så godt – hatten af for dem".</i> Den pårørende har også mange roser til plejehjemmets forstander: <i>"Hun kan noget helt særligt, der kan mærkes hele vejen ned igennem personalegruppen. Hun skulle have en pris".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende tilkendegiver, at hun har en rigtig god dialog med personalet.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			For alle tre beboeres vedkommende er der udfærdiget meget strukturerede, overskuelige og anvendelige livshistorier. Punkterne "mestring", "ressourcer", "motivation" og "vaner" er ligeledes udfyldt og beskrevet.
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			For alle tre beboere er der anvisende og overskuelige besøgsplaner
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen og udvalgte medarbejder.

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 redegør for, at de prioriterer at tage på hjemmebesøg hos den kommende beboer, hvor borgeren kommer fra eget hjem. Det er medarbejdernes erfaring, at hjemmebesøget giver et værdifuldt indblik i beboerens livssituation, samt en dybere forståelse af beboerens livshistorie, vaner og præferencer.</p> <p>Det oplyses, at der igen afholdes et indflytningsmøde ca. 14 – 21 dage efter beboerens indflytning. Der er desuden kontinuerlig kontakt til beboerens pårørende og med beboeren om, hvordan det går.</p> <p><i>"Når vi får anvist, at der kommer en ny beboer, så plejer vi at tage på hjemmebesøg, hvis det giver mening, altså hvis de kommer fra eget hjem. Det er den forløbsansvarlige, som er en terapeut eller sygeplejerske, forstanderen og kontaktpersonen, som er en assistent".</i></p> <p><i>"Hjemmebesøget giver mig rigtig meget i forhold til at lære borgeren og de pårørende at kende. – Man føler man kender dem inden borgeren flytter ind her. Det giver også en trykthed for borgeren, at borgeren kender os ved indflytningen".</i></p> <p><i>"Vi har checklister i forhold til hele indflytningen og for hvilke opgaver</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>de forskellige er ansvarlige for og for hvad vi skal igennem".</i>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Ergoterapeuten orienterer om, hvordan man allerede under hjemmebesøget hos den kommende beboer har fokus på, hvad der gør en dag god for beboeren, og hvad der er vigtigt for beboeren. Medarbejderne anvender denne tilgang i stedet for at referere til det som mål, da det ofte kan være svært for beboeren at forholde sig til. Beboeren bliver på denne måde tidligt inddraget og medarbejderne får en fornemmelse af beboerens væsentlige behov og ønsker, hvilket der senere følges op på. Det tilkendes ligeledes, at forløbet både kan inkludere træningsrelaterede mål, samt have afsæt i, hvad der fremmer livskvalitet for beboeren. Det fremhæves ligeledes, at der kan være behov for at støtte beboeren i at økonomisere med kræfterne.</p> <p>Ergoterapeuten laver ADL-udredning i de første dage i plejen af den nye beboer. Der udføres ligeledes dysfagiscreening og kognitiv udredning.</p> <p><i>"Vi spørger allerede på hjemmebesøget ind til, hvad er det, der gør en dag god for dig, hvad er det, der er vigtigt for dig. Det er den måde vi går til det, i stedet for at kalde det mål, fordi det kan godt være svært at forholde sig til. Så allerede der, har vi en fornemmelse af, hvad der er vigtigt, når beboeren flytter ind og så er det noget vi følger op på til næste møde".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Det kan både være træningsbaserede mål eller livskvalitet på en anden måde".</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at beboerne har mulighed for at bestemme deres egen døgnrytme. Medarbejderne indhenter allerede under hjemmebesøget information om beboerens døgnrytme. Der bliver i plejen taget højde for, at nogle beboere foretrækker at stå tidligt op, og andre ønsker at sove længe og det bliver der taget hensyn til i plejen.</p> <p><i>"Ja plejen bliver tilrettelagt, så beboerne selv kan bestemme deres døgnrytme. Vi har nogle, vi ved er tidligt oppe og så er det dem vi hjælper først. Så er der nogen, der gerne vil sove længe, og så får de lov til det. Det gavner faktisk også borgeren at få lov at sove".</i></p> <p><i>"Vi plejer faktisk også allerede at spørge ind til borgers døgnrytme, når vi er på hjemmebesøg".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne har en dialog om, at indhentningen af beboerens ønsker til livets afslutning er en individuel vurdering af beboerens parathed til at forholde sig til emnet.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de har en åbenhed og naturlighed i forhold til at tale med beboeren om den sidste tid. Som udgangspunkt præsenteres beboeren og de pårørende for Aarhus Kommunes samtalekort i forbindelse med indflytningssamtalen, hvor spørgsmålene til emnet fremgår. Her er det forskelligt om beboeren er parat til at tale om det til de første</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>samtaler eller om det siden hen skal tages op.</p> <p><i>"Vi plejer at spørge ind til det i forbindelse med de møder vi afholder. Når borgeren lige er flyttet ind her, er det ikke altid, at de har nået at gøre sig de store overvejelser og så aftaler vi, at de vender tilbage med svar, når de har tænkt sig lidt om eller vi vender tilbage, - det er meget forskelligt, hvordan de gerne vil have det.</i></p> <p><i>"Det er meget en individuel vurdering, men ofte nævner jeg at vi har et dokument Aarhus Kommune har lavet med nogle spørgsmål til din sidste tid og nogle gange drøfter vi det, andre gange er det til måske til opfølgingsmødet".</i></p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning i livshistorie i Cura.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er en systematik for at skulle ind på emnet, men tidspunktet afhænger af beboerens parathed til at forholde sig og tale om emnet.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			<p>En medarbejder orienterer om, at hun flere gange har prøvet at afholde en ACP-samtale, men oplever, at samtalen lapper lidt over de andre samtaler med bla. huslægen og samtalen om beboerens ønsker til livets afslutning.</p> <p><i>"Jeg har brugt det et par gange, det kommer igen an på, hvad det er for borgere, der flytter ind. Om de kan være deltagende i at forholde sig til spørgsmålene. Ellers tager jeg udgangspunkt i spørgsmålene eller synes også, at det lapper lidt over</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>Aarhus Kommunes spørgsmål til den sidste tid".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Medarbejderne oplyser, at alle bachelorerne har været til kommunens palliationsdag og fået undervisning i ACP-samtalen der.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Forstanderen og medarbejderne redegør for, hvordan de i deres tilgang til beboeren er forankret i principperne fra personcentreret omsorg. Dette sker ved, at medarbejderne udviser respekt for den enkelte beboers psykologiske behov som støtte til identitet med vægtning af beboerens livshistorie, relationer, trøst og fokus på beboerens trivsel og livskvalitet. <i>"Vi ved ikke endnu, hvornår vi skal til kommunens kursus i Personcentreret omsorg, men vi har blomsten til at hænge på vores toiletter for at minde medarbejderne om, at de skal have den med sig i tilgangen. Det handler også om at have ligningen og livshistorien med i forhold til, hvad er det der er vigtigt for den enkelte vi står over for. Vi har også haft temadag om seksualitet, som jeg også mener er vigtig i forhold til personcentreret omsorg. Der er mange ting i forhold til den enkelte, hvordan er det vi giver trøst og skaber trivsel".</i>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Medarbejderne oplyser, at der er fast sparring med demenskoordinatoren en gang om måneden og ved behov. Her tages en enkelt beboer op til demens faglig sparring. Medarbejderne oplever samarbejdet fagligt og givende.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi har haft et Marte Meo forløb med hende, hvor det var et svært forløb, ellers er det mest demens faglig sparring".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen til beboeren under mestring i Cura.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?)	X			Medarbejderne kommer med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de udfører TOBS, har faglig sparring med hinanden om de observerede ændringer i beboerens helbredstilstand. Der foretages urinstix ved febrilia og huslægen kontaktes med henblik på tilsyn og videre behandlingsplan. Medarbejderne fremhæver, at der desuden sker en faglig vurdering i forhold til beboerens observationsbehov, kræver de rette kompetencer. Der arbejdes med triagering i alle vagtlag. <i>"Vi har triagering og vi gennemgår alle borgerne fra morgenstunden. Vi holder triageringsmøder to gange om ugen, hvor borgerne også kan aftriageres".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Medarbejderne orienterer om, at beboerne fordeles fra morgenstunden, og at plejen så vidt muligt tilrettelægges under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt. <i>"Ja det gør den i hvert tilfælde. Det fordeles fra morgenstunden, hvem</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>der har hvilke beboere, og det er som udgangspunkt de samme personer i husene”.</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. <i>”Vi har som kontaktperson samtaler, og så vidt muligt også plejen af beboeren. Vi taler sammen om at få opdateret besøgsplanen og er ansvarlig for det praktiske”.</i>
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringsperiode?	X			Forstanderen og en nyansat medarbejder orienterer om, at man som ny medarbejder gennemgår et introduktionsprogram, hvor der ligeledes er en checkliste for, hvad man skal igennem som ny medarbejder. Det være sig ergonomikursus, E-learningprogrammer, måltidsværtskursus, dysfagiundervisning, medicinundervisning etc. Det oplyses, at den nye medarbejder typisk har en oplæringsperiode på 14 dage. Det er dog afhængigt af kompetencer og erfaring.
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det oplyses, at man på Havkær ikke bruger vikarer. Man har i stedet egne faste og oplærte afløsere, der har været igennem oplæringsprogrammet og kender beboerne. <i>”Vi bruger ikke eksterne vikarer, vi har faste afløsere og de har været igennem det samme introduktionsprogram”.</i>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de gennem undervisning kan holde deres faglige viden ajour og kan

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 				<p>udvikle sig. Det italesættes, at der er en rig læringskultur på Havkær.</p> <p><i>"Vi kompetenceudvikler meget her i huset. Vi trækker også fagligt på sparring med fys og ergo fra de andre plejehjem".</i></p> <p><i>"Vi bliver tilbudt mange kurser, vi har været på et mega godt kursus på Steno om Diabetes".</i></p> <p><i>"Der er jævnligt undervisning af omsorgstandplejen".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at man på Havkær arbejder med UTH ér på en måde, hvor der er fokus på læring og på at etablere et trygt arbejdsmiljø. Der fokuseres ikke på fejlfindingskultur. Forstanderen arbejder på at implementere girafsprø for at fremme en kultur præget af nysgerrighed over for hinandens perspektiver. Målet er at udvikle en positiv og inkluderende kultur.</p> <p><i>"Vi arbejder med UTH for at få læring ud af det og skabe det trygge rum, - vi er ikke interesserede i fejlfindere".</i></p> <p><i>"Vi arbejder med ulvesprø og girafsprø og vi vil gerne have en masse giraffer, der er nysgerrige på hinanden".</i></p> <p><i>"Hvad er det vi gerne vil. – Vi vil gerne være nysgerrige på hinanden og få skabt den gode kultur".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Det tilkendes fra forstanderen og medarbejderne, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboerne.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne oplever sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes at have oplevelsen af psykologisk tryghed på arbejdspladsen.</p> <p><i>"Vi tør godt at kalde på hinanden og bede hinanden om hjælp".</i></p> <p><i>"Vi kan godt sige at det er svært".</i></p> <p><i>"Det er også psykologisk tryghed for mig at jeg kan komme til min leder og få støtte til, hvad jeg skal prioritere af opgaver og få opbakning".</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>Den demens faglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivsel 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 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.