

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Madsbjerg

Adresse: Nygårdsvej 2, 8270 Højbjerg

Tlf.: 87135041

D. 14.08.2024

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 14.08.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Madsbjerg: Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Madsbjerg er et kommunalt plejehjem beliggende i området Viby-Højbjerg. Plejehjemmet har plads til 60 beboere og er bygget i to etager. De 60 plejeboliger er fordelt på 6 vinger med 1x10 beboere i hver. Plejehjemmet fremstår som en samlet enhed, hvor der er knyttet to forstandere til Madsbjerg - en til hver etage. Til hver af plejeboligerne i stueetagen er tilknyttet egen terrasse. På 1. sal er der fransk altan til hver lejlighed og 1 stor fælles terrasse pr vinge. På hver etage i de tre fløje er der et fællesareal med anretterkøkken og spisestue og i forlængelse heraf er der dagligstue med sofa og tv.

Plejehjemmet ligger i naturskønne omgivelser med mange stisystemer, der bl.a. fører til de lokale handlemuligheder. Madsbjerg har en stor, dejlig terrasse med bl.a. et nyindrettet bålsted. Terrassen ligger ud til et idyllisk gadekær. Plejehjemmet råder desuden over to gårdhaver.

Plejehjemmet Madsbjerg har eget produktionskøkken, hvorfra der serveres frisklavet mad til beboerne hver dag.

Tilsynet oplevede, at der på plejehjemmet er en hyggelig, afslappet og hjemlig atmosfære. For at skabe glæde i dagligdagen for beboerne og i særdeleshed for de beboere, der ikke længere har mulighed for at komme en tur ud i byen, har man rundt på plejehjemmet lavet fem små oplevelsesrum - en biograf, en frisør, en herrestue, et træningslokale og et kreativt rum. At komme i disse rum giver beboerne en følelse af "at komme ud".

Personalesammensætning

Plejehjemmet har ansat 5 sygeplejersker, hvoraf 1 er i plejen på fuld tid og 1 er i nattevagt. Der er ansat 16 social- og sundhedsassistenter, hvoraf 1 er praktikvejleder, 22 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 2 fysioterapeuter og 2 ernæringsassistenter. Derudover råder Madsbjerg over 10 uuddannede på mellem 15-37 timer pr uge, 13 uuddannede på mellem 2-7 timer pr uge samt 13 tilkaldvikarer uden fast timetal. Endelig er der tilknyttet 1 seniormedarbejder, 1 ukrainsk medarbejder samt 3 unge i arbejde (13-17 år) til plejehjemmet. Ledelsen på Madsbjerg består af to forstandere og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderne blev kontaktet 22.08.2024 og havde en rettelse til den faktuelle del omkring oplysninger om plejehjemmet. Rettelsen er indarbejdet i rapporten og rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 14.08.2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusioner

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

For en beboers vedkommende, som flyttede ind på Madsbjerg i februar 2024, er dokumentationen mangelfuld. Der foreligger ikke en livshistorie og punkterne "mestring" og "ressourcer" er ikke udfyldt. Beboeren er fuld kapabel til selv at fremkomme med oplysninger af denne karakter og såfremt hun ikke ønsker oplysningerne nedskrevet, skal dette fremgå af journalen. Der mangler ligeledes beboerens eventuelle ønsker for den sidste tid. Relevante funktionsevnetilstande i forhold til denne beboers egenomsorg er ikke vurderet og stemmer således ikke overens med de oplysninger, der fremgår af beboerens besøgsplan. Her fremgår det bl.a. at beboeren får hjælp til at vaske sig, gå på toilettet og til kropspleje.

Hos en anden beboer mangler besøgsplanen at blive opdateret i forhold til, at beboeren ikke længere har nasalsonde.

Personalet beretter om, at et fokusområde på plejehjemmet i det forgangne år har været beboernes "sidste tid" samt implementering af brugbare procedurer til indsamling af mulige ønsker/relevant data. For en beboers vedkommende mangler disse ønsker at blive registreret og hverken beboeren selv eller den pårørende giver udtryk for, at der er blevet spurgt ind til eventuelle ønsker til beboerens sidste tid. Derudover udtrykker den pårørende usikkerhed omkring emnet og især omkring, hvorvidt hans kære skal på hospice, når den tid kommer. Personalet oplyser, at der inden længe vil blive indkaldt til et halvårligt opfølgingsmøde, hvor også de pårørende vil blive inviteret og hvor emnet "den sidste tid" vil blive taget op.

Det er tilsynets vurdering at de ovenstående mangler ikke er af en sådan karakter at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og er ikke symptomatiske for den dokumentations praksis, der ellers

føres på stedet. Tilsynet så bl.a. en fin og gennemført dokumentation for en beboer, der var flyttet ind for en måned siden. Tilsynet har lagt vægt på, at personalet var venlige og imødekommende. De tog aktivt del i dialogen med tilsynet og var reflekterende og opmærksomme på de mangler, som tilsynet påtalte. Tilsynet er således af den overbevisning, at personalet vil være i stand til at rette op på manglerne ud fra den rådgivning, der blev givet under tilsynet.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Plejehjemmet Madsbjerg er et velfungerende og velorganiseret plejehjem, hvor stor faglighed blandt personalet prioriteres højt.

For at kunne yde en sammenhængende indsats med et rehabiliterende sigte for øje arbejdes der tværfagligt på stedet, og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der oplyses bl.a. om et givende samarbejde med kommunens demenskoordinator, som kommer til faglig sparring en gang om måneden. I den forbindelse berettes der om, at der bl.a. er blevet taget Marte Meo metoder i brug for at løse de til tider komplekse opgaver, der opstår på plejehjemmet.

Det er tilsynets oplevelse at man på Madsbjerg arbejder dedikeret med at skabe rammerne for det gode hverdagsliv for plejehjemmets beboere men samtidig også har stor fokus på, at Madsbjerg skal være en god arbejdsplads, hvor personalets trivsel også vægtes højt.

De tre adspurgte beboere tilkendegav, at de havde fundet sig godt til rette på plejehjemmet selvom omstændighederne omkring flytte- og tilvænningsprocessen fra eget hjem til plejehjem havde været svære og udfordrende for specielt en af de tre beboere. Beboerne udtrykte tilfredshed med den hjælp og omsorg, de modtog og oplevede et venligt og imødekommende personale.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, var overordnet set tilfreds med at have sin kære på Madsbjerg. Han påtalte enkelte startvanskeligheder med en uacceptable lang periode inden medbragte hjælpemidler blev installeret og kom til at fungere. Desuden var den pårørende ikke bevidst om, at man på plejehjemmet kan yde kompetent terminalpleje, idet han formodede, at hans kære, når den tid kom, skulle på hospice. Den pårørende roste personalet for at yde en god pleje og følte sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

De ovenstående fund i forbindelse med tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at der er udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere. Såfremt man overlader det primære ansvar for denne opgave til de pårørende, må man fastsætte en rimelig deadline for, hvornår data skal være indleveret.
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboerens aktuelle tilstand.
- At man sikrer, at der er overensstemmelse mellem den hjælp, der beskrives i besøgsplanen og de funktionsevnetilstande, der bliver vurderet.
- At man arbejder videre med at implementere en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura.
- At man sikrer, at de pårørende er velinformerede om mulighederne for terminalpleje på plejehjemmet
- At man sikrer at medarbejderne er velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette i borgerforløbet.

Nedenstående er en gengivelse af det skema, som beboere, pårørende og 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 Madsbjerg.

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 76-89 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Madsbjerg i hhv. 1 mdr., 6 mdr. og 2 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 ligesom deres lejligheder fremstod pæne og ryddelige. Rengøringsniveauet var tilfredsstillende.

	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			<p>Alle tre beboere oplyser, at de er faldet godt til på Madsbjerg og oplever medindflydelse på den hjælp, de får:</p> <p><i>"Jeg tror ikke det kan være meget bedre end vi har det her"</i></p> <p><i>"Jeg oplever at have stor indflydelse på den hjælp jeg får"</i></p> <p><i>"Jeg har ikke brug for så meget hjælp – jeg får lov at gøre alt det, jeg selv kan"</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
<p>Kan du selv bestemme din døgnrytme?</p>	<p>XXX</p>			<p>Beboerne oplever, at der bliver taget hensyn til deres individuelle ønsker till deres døgnrytme i den grad det er muligt:</p> <p><i>"Jeg er vant til at komme tidligt op og tidligt i seng og det er også muligt her".</i></p> <p><i>"Jeg bestemmer stort set selv min døgnrytme. De indretter sig efter, hvordan jeg gerne vil have det og der bliver taget hensyn til mine faste rutiner".</i></p> <p>En beboer angiver, at hun kan komme op om morgenen, når hun ønsker det men, at hun enkelte gange må gå på kompromis om aftenen, fordi personaleressourcerne på dette tidspunkt er få.</p>
<p>Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?</p>	<p>XXX</p>			<p>Beboerne oplyser, at de generelt har bevaret retten til selv- og medbestemmelse.</p> <p>For en beboer har det dog været en svær og traumatisk proces at flytte på plejehjem.</p> <p><i>"Jeg blev syg og var indlagt og nåede aldrig hjem igen. Jeg var slet ikke selv med i flytteprocessen. Det var svært at andre skulle pakke mit hjem ned og sortere i mine ting. Men man må lære at være tolerant. Men de er flinke, rare og imødekommende her".</i></p> <p><i>"Jeg oplever at have indflydelse på min hverdag. Det er jo mig, der bor her"</i></p> <p><i>"Jeg har en god hverdag – jeg deltager i mange af de ting, der foregår her. Jeg ønsker ikke at være et "udskud".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	XX	X		En beboer erindrer ikke, at hun har talt med personalet om den sidste tid. De to andre beboere oplyser, at deres pårørende er vidende om deres ønsker for den sidste tid: <i>"Jeg skal ligge ved siden af min mand – det ved min familie alt om".</i>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at personalet har spurgt ind til det liv, de tidligere har levet - til deres vaner og til alt det, der har været menings- og betydningsfuldt for dem. <i>"De spørger meget og er interesserede i, hvordan jeg tidligere har haft det".</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 er enige om, at personalet har respekt for den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv for fortsat at kunne bevare deres identitet. <i>"Jeg har haft et arbejde, hvor det altid har været vigtigt for mig at se pæn ud – det støtter personalet mig i, at jeg kan blive ved med".</i> <i>"Jeg føler mig godt behandlet - De er altid søde og rare og meget imødekommende".</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			To beboere oplyser, at de heldigvis sjældent har det dårligt, men <i>"Hvis jeg hænger lidt med hovedet, spørger de altid, om jeg har det godt".</i> Den tredje beboer har for nylig haft et længerevarende sygdomsforløb

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				og oplevede i den forbindelse, at personalet var meget opmærksomme og reagerede på ændringer i hans helbredsmæssige tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			De tre beboere beretter, at de får hjælp af kendt personale, men at de især i weekenderne og i ferieperioder også oplever, at er mange forskellige medarbejdere. <i>"Jeg har godt kunne mærke, at der lige er blevet afviklet ferie. Men dem, der har været her, har klaret opgaverne tilfredsstillende".</i> <i>"Der er altid en af de "gamle" her, men især i weekenderne er der meget forskelligt personale".</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne angiver, at personalet ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos den enkelte beboer: <i>"De ved, hvad de skal hjælpe mig med og de har nogle helt faste rutiner".</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, men oplyser samtidig, at personalet har meget travlt. <i>"Jeg får hurtig kontakt, når jeg kalder også om natten".</i> <i>"De har så travlt, at de løber".</i> <i>"De har meget travlt især i aftenvagten".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX	X		To af de tre adspurgte beboere er bevidste om, hvem der er deres

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>kontaktperson og angiver at have et særligt forhold til dem:</p> <p><i>"Jeg ved, hvem det er. Hun er bestemt, men sød – hun har et godt overblik og det giver mig tryghed".</i></p> <p><i>"Det er hende, jeg henvender mig til, når der er noget".</i></p> <p>Den tredje beboer erindrer ikke, hvem der er hendes kontaktperson.</p>
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			<p>Beboerne beskriver omgangstonen på Madsbjerg som god og respektfuld:</p> <p><i>"Alle taler pænt og ordentligt".</i></p> <p><i>"Der er ingen der vrisser af hinanden".</i></p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			<p>Beboerne oplever ligeledes at den interne kommunikation mellem personalet er god:</p> <p><i>"De er søde til at hjælpe hinanden".</i></p>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at der er en hjemlig og hyggelig atmosfære på Plejehjemmet. To beboere fremhæver spisesituationerne som noget særligt:</p> <p><i>"Vi er samlet 10 beboere, der hører sammen og spiser sammen – det er rigtig hyggeligt".</i></p> <p>Den tredje beboer fremhæver derimod glæden ved de mange aktiviteter, der foregår på Madsbjerg.</p> <p><i>"Jeg synes det er godt, at der næsten hver dag er et arrangement og personalet er opmærksomme på at få mig med til det, der sker".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende erindrer, at der blev afholdt et møde i forbindelse med, at hans kære flyttede ind på plejehjemmet. <i>"Lejligheden var pæn og indflytningsklar – der var orden i tingene bortset fra, at det tog uacceptabelt lang tid at få nogle specifikke hjælpemidler installeret og bragt i orden – men det fungerer alt sammen nu".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende har en oplevelse af, at plejen overordnet set er i overensstemmelse med hans kæres ønsker og behov. <i>"Det er især godt for min kære at komme et sted hen, hvor der er aktiviteter og, hvor der foregår noget".</i> Den pårørende angiver dog også, at det er være svært at komme fra eget hjem og skulle tilpasse sig nogle givne ramme. Han nævner bl.a. oplevelsen af en lidt kedelig aftensmad med for mange smurte madder og ønsket om lidt senere sengetider.
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?		X		Den pårørende angiver, at han ikke tror, at der er blevet talt med hans kære om den sidste tid. Den pårørende er selv uvidende om, at man på plejehjemmet kan tilbyde en kompetent terminalpleje.
Personcentreret om omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om			X	Den pårørende er ikke bekendt med, at personalet har spurgt ind til det liv hans kære har levet og til de

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?				værdier, der har været retningsgivende i hendes liv.
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Det er den pårørendes oplevelse, at hans kære får en god og omsorgsfuld pleje på Madsbjerg <i>"Om aftenen synes jeg dog det hænger lidt – der har personalet for travlt"</i> .
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende angiver, at personalet er opmærksomme på ændringer i hans kæres almene tilstand. <i>"De holder øje med min kære og er gode til at være på forkant med tingene"</i> .
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende oplyser, at personalet er hurtige til at få iværksat en eventuel behandling og få den startet op. <i>"Jeg bliver informeret ved behov – min kære kan jo også godt selv fortælle mig, hvad der sker"</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 plejen varetages af mange forskellige medarbejdere. <i>"Måske er det her i ferien, at det er mest udtalt. Personalet ved altid, hvad de skal hjælpe min kære med"</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hans kæres kontaktperson
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende oplyser, at han kommer ofte på besøg på plejehjemmet og tilkendegiver, at personalet er søde og rare: <i>"Jeg har ikke oplevet noget ubehageligt"</i> .
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever, at han har en god dialog med personalet.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		<p>For to beboeres vedkommende foreligger der fine og fyldestgørende livshistorier., ligesom beboernes "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" er beskrevet.</p> <p>De to beboeres ønsker til den sidste tid er beskrevet under livshistorie.</p> <p>For den tredje beboers vedkommende, som flyttede ind på Madsbjerg i februar 2024, mangler der en livshistorie. Desuden mangler en beskrivelse af beboerens "mestring" og "vaner". Der foreligger ej heller et notat om beboerens ønsker for den sidste tid.</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		<p>Hos to beboere er funktionsevnetilstandene vurderet primært af plejehjemmets terapeuter ud fra de nye retningslinjer om minimumsdokumentation.</p> <p>Hos den tredje beboer mangler flere af funktionsevnetilstandene at blive vurderet. Under "Egenomsorg" drejer dette sig bl.a. om at "vaske sig", "gå på toilet", "kropspleje". Af besøgsplanen fremgår det at beboeren får hjælp til disse funktioner.</p>
Besøgsplan	XX	X		For alle tre beboere foreligger der fine og anvisende besøgsplaner fraset dog, at besøgsplanen hos en beboer skal opdateres i forhold til, at hun ikke længere har nasalsonde.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: De to forstandere og repræsentation fra alle faggrupper

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 og forstanderne redegør for, hvordan de arrangerer en indflytningssamtale mellem repræsentanter fra plejehjemmet, den kommende beboer og eventuelle pårørende. Samtalen kan enten foregå på plejehjemmet, på Vikærgården eller allerbedst hjemme hos den kommende beboer. Det fremhæves, at det både giver værdifuld viden for personalet at møde beboeren i sit gamle hjem og giver tryghed og genkendelighed for beboeren at have mødt personalet inden indflytningen. Til indflytningssamtalen sker en gensidig forventningsafstemning. Det beklages imidlertid, at beboernes indflytning den senere tid oftest har været af akut karakter, så det ikke har været muligt afholde indflytningssamtalen i beboerens hjem.</p> <p><i>"Der bliver ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale og vi tilstræber også, hvor det kan lade sig gøre at komme på et hjemmebesøg inden".</i></p> <p><i>"Mange beboere kommer akut enten fra sygehuset eller fra en korttidsplads. Her kan vi ikke nå at komme på hjemmebesøg inden indflytningen".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			Medarbejderne oplyser, at de i det omfang beboeren kan medvirke til det, inddrager beboeren i at sætte

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p><i>"I det omfang de kan være med til det. Vi har beboere, der ikke verbalt kan give udtryk for det. Har må vi aflæse kropssprog eller tale med de pårørende".</i></p> <p><i>"Den terapeutiske tilgang i det er, hvordan kan vi gøre det, så du selv kan klare dig i det".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne og forstanderne tilkendegiver samstemmigt, at der i plejen i høj grad tages hensyn til den enkelte beboers døgnrytme.</p> <p><i>"Plejen bliver i meget høj grad tilrettelagt efter, at borgeren selv kan bestemme sin døgnrytme".</i></p> <p><i>"Vi har tilrettelagt vores mødetider efter, hvornår er det vores beboere gerne vil op. Vi har mange, der gerne vil op kl. 07, så vi har rigtig mange, der møder kl. 07. Vi skal kunne honorere det krav".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboers ønsker til livets afslutning?	X			<p>Både forstandere og medarbejdere tilkendegiver, at der er åbnet op for at tale med beboeren og indhente beboers ønsker for den sidste tid. De oplever ligeledes, at det er forskelligt, hvorvidt beboerne er klar til at tale om deres ønsker til livets afslutning. Der udleveres ved beboers indflytning samtalekort, hvoraf ønsker til livets afslutning fremgår. Der sås hermed et frø i forhold til naturligt at tage emnet op til planlægningssamtalen.</p> <p><i>"Siden sidst har der været endnu mere fokus på det fordi dem, der flytter ind, er så dårlige og faktisk er i gang med deres sidste tid. Nogle</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>gange nævner vi det til planlægningsamtalen ellers er det på to mands hånd".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Det oplyses, at der udleveres samtalekort til indflytningsamtalen, hvor beboerens ønsker til livets afslutning står nævn. Emnet tages efterfølgende op til planlægningsamtalen.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?		X		Det oplyses, at man endnu ikke har arbejdet med implementeringen af ACP.
Hvordan klædes I på til dette?	X			Medarbejderne angiver at være blevet informeret om ACP til undervisningen ved palliativ temadag. <i>"Vi havde undervisning i ACP til palliativ temadag".</i>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Forstandere og medarbejdere tilkendegiver, at man endnu ikke har fået en dato for, hvornår medarbejderne skal til undervisning i personcentreret omsorg. Det oplyses, at der arbejdes ud fra en individuel tilgang, hvor viden om beboerens livshistorie er essentiel. Medarbejderne er meget opmærksomme på at få beskrevet beboeres nonverbale sprog, hvor de næsten har mistet deres verbale kommunikative evne. Der berettes ligeledes om gode erfaringer med Marte Meo forløb varetaget af

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>demenskoordinatoren. Her har forløbet hjulpet til bedre at forstå beboerens signaler og behov og finde frem til en tilgang og kommunikationsform, så samspillet lykkes med beboeren. Medarbejdere kan hermed lære at møde beboeren mest trygt og hensigtsmæssigt.</p> <p><i>"Vi har endnu ikke været til undervisning i personcentreret omsorg og ved ikke endnu, hvornår vi kommer det. På den måde har vi endnu ikke implementeret det begreb, men det betyder ikke, at vi ikke arbejder med det".</i></p> <p><i>"Ved en beboer har vi haft Marte Meo forløb, så alle kan gøre det samme".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Demenskoordinatoren kommer fast en gang om måneden og ved behov. Både forstandere og medarbejdere tilkendegiver, at den demens faglige sparring opleves som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos beboeren kan styrkes.</p> <p>Medarbejderne og forstanderne redegør for, at der arbejdes med trafiklysmetoden, hvor nogle beboers adfærd/signaler er beskrevet i grøn-, gul - og rød - adfærd. Her er samtidig angivet, hvordan medarbejdernes tilgang til beboeren er mest hensigtsmæssig.</p> <p><i>"Nogle af de forløb vi har haft med hjerneskadecoordinatoren, er i forhold til, hvordan kan vi aflæse borgeren. Er han rød i dag og hvad er så vores adfærd eller gul og hvad er vores adfærd. Er han grøn, hvad kan vi så nå i dag. Vi tager meget udgangspunkt i, hvordan kan vi</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>tilpasse vores tilgang i forhold til borgerens behov".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Det oplyses, at tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura under mestring. <i>"I besøgsplanen under mestring har vi et afsnit, hvor tilgangen beskrives".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?)	X			Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de arbejder med og reagerer på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne. Tidlig Opsporing af Begyndende sygdom udføres ved mistanke om ændring i beboerens tilstand. Der er daglige triageringsmøder både i dagvagten, aftenvagten og nattevagten i forhold til beboernes observationsbehov. Her vurderes beboernes helbredstilstand og beboerne triageres i grøn, gul og rød. Medarbejderne oplever, at de både bliver proaktive og fagligt profitere af triageringsmøderne. <i>"Vi står meget tværfagligt sammen og er et fagligt team omkring beboeren".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges under hensyn til, at beboeren får hjælp af kendte medarbejdere. <i>"Vi har lavet en sommerferieplan sådan, at det kun er halvdelen der</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>kan holde ferie ad gangen, så man har et makkerskab, hvor der hele tiden er kendte faste personaler på arbejde”.</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonordningen?	X			Det oplyses, at forstanderne allerede inden den nye beboer flytter ind, får afklaret, hvem der er forløbsansvarlig og hvem der er kontaktperson for beboeren. Der er således en kontaktperson tilknyttet beboeren inden indflytningen. Kontaktpersonen er instrueret i de opgaver og ansvarsområder, ordningen indbefatter.
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Der redegøres for, at man bruger Aarhus Kommunes Introduktionsprogram og den nye medarbejder er tilknyttet en fast medarbejder. Oplæringstiden er forskelligt alt efter hvilke kvalifikationer og erfaringer den nye medarbejder kommer med. <i>”Der er en oplæringsmakker alt efter emnet, så vi sikrer konsensus i forhold til forflytninger, arbejdsmiljø og medicindoseringer”.</i>
Hvordan bliver vikarer introduceret?			X	Det oplyses, at man på Madsbjerg plejehjem ikke benytter vikarer. Der er et fast og oplært afløserkorps, der benyttes og det faste personale hjælper ligeledes ved behov. <i>”Vi har kun vores faste kendte og oplærte afløsere og vores faste personaler, der træder til ved behov”.</i>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning - Kurser - Vidensdeling	X			Medarbejdere og forstandere redegør for, hvordan der arbejdes med kompetenceudvikling. Man har som noget nyt indført et årshjul i forhold til ”skal kompetencer”. Det er ligeledes nyt, at der hver 5. uge

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>holdes møder om specifikke emner for hjælpergruppen. Der er allerede etablerede faglige fora for sygeplejersker, fysioterapeuter, ergoterapeuter og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Der tages ligeledes ad hoc mere akutte emner op til dialog og læring i hverdagen.</p> <p><i>"Vi har som noget nyt et årshjul i forhold til skal kompetencer".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Der fortælles om, at der er et godt samarbejde i forhold til at hjælpe hinanden. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at de oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet. De oplever, at der er en flad struktur, hvor man kan regne med hinanden.</p> <p><i>"Vi har fokus på hjemliggørelse og tonen overfor beboere og pårørende. Vi er meget opmærksomme på at hjælpe hinanden".</i></p> <p><i>"Vi har arbejdet rigtig meget med tavshedspligt, hvor vi har lavet en aftale, en samarbejdsaftale omkring, at vi går på kontoret, når vi taler om noget, der har med borgerne at gøre".</i></p> <p><i>"Vi har en flad struktur og vi har en direkte kultur, - det er en del af kultur arbejdet, at vi er sammen om det, - det er os og os".</i></p> <p><i>"Vi er i en god sund proces".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Medarbejdere og forstanderne har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Det er altid individuelt, at man går til den det vedrører".</i>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Medarbejderne giver udtryk for, at der er psykologisk tryghed i forhold til at kunne komme til hinanden med kritik.

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>
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>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.