

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Kløvervangen

Adresse: Kløvervangen 31, 8541 Skødstrup

Tlf.: 50818200

D. 25.06.2024

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 25.06.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Kløvvangen. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Kløvvangen er en selvejende institution, som blev indviet i november 1973. Kløvvangen blev renoveret og ombygget i 2008/2009. Plejehjemmet rummer 60 plejeboliger fordelt på 4 boenheder samt 31 beskyttede/ældre boliger.

Kløvvangen ejes af Boligforeningen AlmenBo. Der er indgået driftsaftale med Århus Kommune, hvorved kommunen har visitationsret til Kløvvangens boliger.

Plejehjemmet ligger i naturskønne omgivelser med udsigt over Århus, over Århus Bugten samt over Mols Bjerge. Til Kløvvangen hører en sansehøve som blev anlagt i 2015. Her findes bl.a. et bredt udbud af blomster/beplantning, en rislende bæk, vejrbestandige instrumenter, samt en bålplads.

Kløvvangen har eget køkken, hvorfra der serveres frisklavet mad hver dag samt eget vaskeri. Under tilsynet blev det bemærket, at æstetik og lyse og venlige rammer er kendetegnet for plejehjemmet. Gangene og fællesarealerne er smagfuldt indrettet og har et hjemligt og ikke institutionsagtigt præg.

Personalesammensætning:

Plejehjemmet har ca. 90 ansatte. Der er ansat 6 sygeplejersker, hvoraf en er leder, 27 social- og sundhedsassistenter, 26 social- og sundhedshjælpere, 2 ergoterapeuter, hvoraf en er leder og 2 fysioterapeuter. Derudover er der ansat ernæringsassistenter, husassistenter, kontorpersonale samt 11 uuddannede afløsere/vikarer. Ledelsen består af en direktør (denne er for øjeblikket sygemeldt), 2 souschefer og en vicechef.

Kløvvangen er organiseret i 4 teams og der arbejdes med kontaktpersonsprincippet.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Ledelsen blev kontaktet den 03.07 og havde få faktuelle rettelser 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. 25.06.24 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

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

For en beboers vedkommende er livshistorien lidt overfladisk. Der er en ufuldstændig sætning i beretningen om beboerens familierelationer, der indikerer, at livshistorien aldrig er blevet helt færdiggjort.

Uafhængigt af hinanden oplyser en beboer og dennes pårørende, at personalesammensætningen på afdelingen har flyttet sig til nu at bestå af et mindre erfarent personale. Dette bevirker at beboeren oplever, at nogle medarbejdere ikke ved/har forståelse for at hun har svært nedsat både syn og hørelse og derfor ikke tager de nødvendige hensyn til disse udfordringer. Derudover oplever hun ofte at blive spurgt om hvilken hjælp, hun har brug for. Den pårørende har ligeledes oplevelsen af, at nogle medarbejdere har manglende viden om/forståelse for hans kæres syns- og høre handicap, hvilket kan mistolkes og opfattes som om hans kære er dement.

I forbindelse med dialogmødet fremgår det, at personalet på Kløvervangen ikke anvender Triagering. Tilsynet henstiller til, at man introducerer brugen af triagering som et illustrativt værktøj til at overskueliggøre eventuelle ændringer i beboernes fysiske og psykiske funktionsevne.

Det er tilsynets overordnede vurdering at Kløvervangen er et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Personalet og ledere var venlige og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. Tilsynet vurderer, at personalet vil være i stand til at få rettet op på ovenstående uopfyldte målepunkter ud fra den rådgivning og vejledning, der blev givet under tilsynet.

Tilsynet oplevede, at man på Kløvervangen vægter det gode hverdagsliv højt og at personalet arbejder

dedikeret med at understøtte beboernes trivsel og livskvalitet ud fra kendskabet til deres levede liv og til de værdier, der tidligere har været retningsgivende i beboernes liv.

For at kunne yde en sammenhængende indsats til beboerne med et rehabiliterende sigte arbejdes der tværfagligt på Kløvervangen. Såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der berettes bl.a. om et frugtbart samarbejde med huslægen samt med kommunens demenskoordinator, som kommer på plejehjemmet til faglig sparring en gang om måneden.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de har fundet sig godt til rette på plejehjemmet og er glade for og tilfredse med at bo på plejehjemmet. En beboer føler dog ikke helt, at hendes fysiske udfordringer bliver forstået og imødekommet af alle medarbejdere. Beboerne oplever generelt, at de har bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer.

Den pårørende som tilsynet interviewede er overordnet set tilfreds med at have sin kære på Kløvervangen. Han beklager dog som ovenfor nævnt, at personalesituationen på afdelingen har været lidt ustabil det sidste års tid og savner det faste, erfarne personale, der i højere grad forstår hans kæres behov. Han føler sig som pårørende set, hørt og inddraget og er begejstret for det nye tiltag på plejehjemmet, hvor der en gang om måneden bliver taget telefonisk kontakt til de pårørende med henblik på en generel opdatering.

Dokumentationen fremstår systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Beboernes funktionsevnetilstande er vurderet af primært plejehjemmets terapeuter med ny opfølgingsdato. Beboernes besøgsplaner er anvisende og overskuelige. For to beboere er der en fyldestgørende livshistorie, mens livshistorien for den tredje beboer er lidt tynd og ufuldstændig. Ønsker for den sidste tid er for to beboeres vedkommende dokumenteret under livshistorie, mens den tredje beboeres ønsker er dokumenteret i et ACP-skema. Dette skema blev udfærdiget for et par år siden og voldte personalet en del problemer at finde.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til, at tilsynet henstiller til følgende:

- At der udfærdiges en fyldestgørende livshistorie for alle beboere.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer orienterer sig i besøgsplanen inden de varetager plejen af en beboer således, at de er bekendte med de opgaver, de skal håndtere.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer har orienteret sig i beboernes journal således, at de er bevidste om de udfordringer, den enkelte beboer måtte have og afstemmer plejen herefter.
- At man sikrer, at beboerne i den grad det er muligt oplever kontinuitet og får hjælp af fast, kendt personale.
- At introduktion/implementering af triagering overvejes som et fagligt udviklingspunkt.
- At man sikrer, at ACP-skemaerne gemmes et sted i journalsystemet, hvor de er tilgængelige og nemme at finde for alle medarbejdere.

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 Kløvervangen

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 – 1 kvinde og 2 mænd i alderen 80-93 år. De tre beboere havde boet på Kløvervangen i hhv. 3 mdr., 2 år og 2½ 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 acceptabelt.

| | 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 beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med at bo på Kløvervangen og oplever at have medindflydelse i den grad, de ønsker det: <i>"Jeg er absolut glad for at bo her"</i> <i>"Jeg oplever, at jeg har indflydelse på den hjælp, jeg får, men jeg har virkelig også brug for personalets støtte".</i> |
| Kan du selv bestemme din døgnrytme? | XXX | | | De tre beboere er enige om, at de i den grad det er muligt, selv bestemmer deres døgnrytme: <i>"Jeg bestemmer altid selv, hvornår jeg vil i seng. Om morgenen må man også indrette sig efter, hvornår de andre skal have hjælp"</i> <i>"Det bestemmer jeg helt selv"</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|---------------|---|
| Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv? | XXX | | | <p>Beboerne oplever, at de har bevaret deres selv – og medbestemmelsesret og har passende indflydelse på deres hverdag:</p> <p><i>"Jeg har indflydelse på min hverdag. Det er så rart med fællesskabet her. Jeg tror, det er det bedste plejehjem i Århus".</i></p> <p><i>"Hver dag er der forslag til ture og aktiviteter, som man kan deltage i – det synes jeg er rart. Så er der indhold i hverdagen."</i></p> <p><i>"Jeg gør så mange ting, som jeg selv kan. Jeg får den hjælp, jeg synes. Personalet spørger om, hvor meget hjælp, jeg vil have"</i></p> |
| Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid? | XXX | | | <p>De tre beboere angiver alle, at de har forholdt sig til deres ønsker for den sidste tid. Ønskerne er dokumenteret i beboernes journal. En beboer har udfyldt et ACP-skema.</p> <p><i>"Jeg har snakket med en præst og har aftalt, hvordan det skal være".</i></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 spurgt ind til det liv, de har levet og til deres vaner og værdier.</p> <p><i>"Jeg har fortalt om, hvad jeg har lavet og om min familie".</i></p> <p><i>"Det har de spurgt ind til og er interesserede i "</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>Beboerne oplever, at der er respekt for og rum til, at de hver især kan leve som de gerne vil:</p> <p><i>"Det kan jeg. For eksempel respekterer de, at jeg aldrig vil have døren låst. De ved også, at jeg så gerne vil udenfor. Der er gode omgivelser her"</i></p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|---|
| | | | | <i>"Hvis man skal vælge et plejehjem i Århus, så skal det være det her. Personalet har stor respekt for mine vaner".</i> |
| Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand? | XXX | | | De tre beboere har fuld tillid til at personalet reagerer ved ændringer i beboernes habituelle tilstand: <i>"De spørger omgående, hvis de observerer, at noget ikke er som det plejer".</i> <i>"Det er de meget opmærksomme på".</i> |
| Genkendelighed og tryghed i plejen | | | | |
| Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig? | XX | X | | To beboere oplyser, at de får hjælp af kendt personale. Den tredje beboer har oplevet stor udskiftning i personalegruppen <i>"De nye skal man jo først lære at kende"</i> |
| Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer? | XX | X | | To af beboerne angiver, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage for dem. Den tredje beboer er ikke helt enig med de to andre i denne betragtning: <i>"De er nye og uerfarne. Jeg skal ofte fortælle dem, hvad jeg har brug for hjælp til".</i> |
| Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp? | XXX | | | To beboere tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for Den tredje beboer oplyser at hun generelt får den hjælp hun har brug for. Dog har hun svære udfordringer med syn og hørelse og hun oplever ikke altid forståelse for dette: |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|---------------|--|
| | | | | <i>"Jeg har fornemmelse af, at de ikke ved, at jeg ikke kan se og høre. De taler meget hurtigt".</i> |
| Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson? | XX | X | | To beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje beboer er lidt usikker herpå: <i>"Jeg husker dårligt – men det er en af de blå damer".</i> |
| Kultur | | | | |
| Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet? | XXX | | | Omgangstonen beskrives af alle tre beboere som god og respektfuld. <i>"Jeg har ingenting at udsætte på personalet. De er venlige og omsorgsfulde og spørger: "Hvad kunne du tænke dig"".</i> <i>"Omgangstonen er god, let og ordentlig".</i> |
| Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem? | XXX | | | De tre beboere har oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god: <i>"Det er jeg sikker på den er – de snakker meget".</i> |
| Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet? | XXX | | | Beboerne angiver, at Kløvervangen er et hyggeligt og rart sted at være og, at der er en hjemlig atmosfære: <i>"Det er et udmærket sted her og på nogle punkter formidabelt"</i> <i>"Det er et godt sted at være og så har vi sådan en fin have".</i> |
| Spørgsmål til pårørende | | | | |
| Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid | | | | |
| Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt? | X | | | Den pårørende har ikke de nærmere omstændigheder omkring sin kæres indflytning på Kløvervangen for to år siden i frisk erindring: |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|---|
| | | | | <i>"Jeg er sikker på, at der blev afholdt et indflytningsmøde".</i> |
| Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov? | X | | | Den pårørende oplever, at hans kære overordnet set får en pleje der er i overensstemmelse med hendes ønsker. Han efterlyser dog mere kontinuitet i plejen. |
| Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid? | | | X | Den pårørende er ikke bekendt med, at der er blevet talt med hans kære om dette emne. |
| Personcentreret om omsorg | | | | |
| Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham? | | | X | Den pårørende angiver, at han ikke har nogen viden om dette og kan derfor ikke besvare spørgsmålet |
| Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov? | X | | | Den pårørende tilkendegiver at hans kære får en god og omsorgsfuld pleje. Et opmærksomhedspunkt er dog, at hans kære gerne vil hjælpes af det faste personale til personlig hygiejne: <i>"Det er især til personlig pleje og bad min kære gerne vil have hjælp af det faste personale. Det er grænseoverskridende for hende at skulle have hjælp hertil af mange forskellige".</i> |
| Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende? | X | | | Den pårørende har tillid til, at det faste personale vil observere eventuelle ændringer i hans kæres almene tilstand: <i>"Det skal være dem, der er fast her og ikke det "flyvske" personale".</i> |
| Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i | X | | | Den pårørende oplyser, at han er meget tilfreds med implementeringen af den nye ordning, hvor pårørende bliver |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|--|
| overensstemmelse med dine ønsker? | | | | kontaktet en gang om måneden til en generel snak om, hvordan det går med hans kære. |
| 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 han i det sidste års tid har oplevet en ændring i personalesammensætningen, der har skabt uro: <i>"Første periode som min kære var her, var rigtig god. Der var en håndfuld fast personale. Det sidste års tid er det blevet mere ustabil. Men jeg ved, de gør, hvad de kan for at få enderne til at mødes"</i> . |
| Kender du din kæres kontaktperson? | X | | | Den pårørende oplyser, at hans kære har haft den samme kontaktperson siden hun flyttede ind på plejehjemmet for 2 år siden men, at hun i perioder er meget væk. |
| Kultur | | | | |
| Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet? | X | | | Den pårørende angiver, at der er en god omgangstone på Kløvervangen. Dog oplever den pårørende, at personalet ikke altid er beviste om hans kæres fysiske udfordringer: <i>"Nogle gange går det for stærkt. Man skal tale med hende i et langsomt tempo ellers mistolker de situationen og tror, hun er dement"</i> . |
| Er der en god dialog mellem dig og personalet? | X | | | Den pårørende angiver, 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 | | For en beboeres vedkommende er livshistorien lidt tynd. Der er en ufuldstændig sætning i beretningen om beboerens familierelationer, der indikerer, at livshistorien aldrig er blevet helt færdiggjort. For de to andre beboere er der en fyldestgørende livshistorie |
| Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion) | XXX | | | Beboernes funktionsevnetilstande er vurderet af primært plejehjemmets terapeuter med ny opfølgingsdato. |
| Besøgsplan | XXX | | | Beboernes besøgsplaner er anvisende og overskuelige |
| Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation? | X | | | Ja |

Dialogmøde/Interview med: Ledelsen 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>Kløvervangens sygeplejerske er tovholder for, når nye beboere flytter ind på Kløvervangen. Det oplyses, at indflytningssamtalen bliver afholdt indenfor en måned. Det afhænger meget af, hvornår det er muligt for beboerens læge at deltage, da lægen er med til indflytningssamtalen. Derudover er beboerens forløbsansvarlige, kontaktperson og pårørende med. Til indflytningssamtalen spørges der ind til beboerens vaner, døgnrytme og hvad der betyder noget for beboeren i hverdagen.</p> <p><i>"Vi tager på hjemmebesøg, hvis vi vurderer, at det kan være til gavn for beboeren".</i></p> |
| Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte? | X | | | <p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboeren bliver inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p><i>"Når beboeren flytter ind, har vi som terapeuter en udredningspakke. Jeg kommer omkring en ADL-vurdering, har observationer, dysfagiscreening, kognitivtest, hvis beboeren kan rumme det. Og på det grundlag snakker jeg med beboeren om der er et træningspotentiale og træningsønske fra beboeren. Derudfra vil jeg iværksætte en træning alt efter hvad behovet er. Beboerens medbestemmelse er absolut afgørende".</i></p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|--|
| Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme? | X | | | Det oplyses, at plejen tilrettelægges, så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. <i>"Det gør den i høj grad".</i> |
| En værdig død | | | | |
| Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning? | X | | | Medarbejderne redegør for, at de er meget opmærksomme på at få taget samtalen med beboerne om deres ønsker til livets afslutning. Det opleves mest respektfuldt, at medarbejderen, som regel kontaktpersonen, skal have etableret en relation til beboeren inden samtalen kan finde sted. <i>"Det er noget vi har øvet os i hen over tid, vi er gennem de sidste fem år blevet væsentlig bedre til det. Der er kommet en større naturlighed i det".</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 | | | Medarbejderne angiver, at det er vigtigt at have en relation til beboeren for at kunne have samtalen med beboeren om beboerens ønsker til livets afslutning. <i>"Vi skal først have en relation til beboeren for tage samtalen om beboerens ønsker til livets afslutning. Samtalen kommer, når det passer og det er som regel den daglige kontaktperson, der tager den".</i> |
| Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP? | X | | | Det oplyses, at der arbejdes på hen ad vejen at få taget ACP-samtalen med beboeren. <i>"ACP-samtalen kan altid tages hen ad vejen, det kan altid tages op igen"</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|---|
| | | | | <i>alt efter borgerens funktionsniveau. Det kan være overvældende for beboeren at tage stilling til, hvis de synes de klarer sig fint. Det er på den anden side relevant at indhente de oplysninger, når borgeren er allermest frisk".</i> |
| Hvordan klædes I på til dette? | X | | | <p>Det oplyses, at den konstituerede forstander har undervist medarbejderne i, hvordan ACP-samtalen kan gribes an.</p> <p>Det drøftes til dialogmødet, at det er problematisk at finde ACP-samtalen i dokumentationen. Det foreslås, at ACP-samtalen kunne fremgå af beboerens dokumentationsoverblik under "vigtigt".</p> |
| Personcentreret omsorg | | | | |
| Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg? | X | | | <p>Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan personcentreret omsorg indgår i deres tilgang til beboeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives.</p> <p><i>" Alle medarbejdere har været til kommunens undervisning i personcentreret omsorg".</i></p> <p><i>"Vi har også haft oppe at vende, hvad vi lægger i de forskellige begreber fra personcentreret".</i></p> |
| Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst? | X | | | <p>Der afholdes fast demens faglig sparring med demenskoordinatoren en gang om måneden og ved behov. Den demensfaglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos beboeren kan styrkes.</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|---|
| | | | | <p>"Vi har en gang om måneden fast sparring med demens koordinatoren og ved behov".</p> <p>"Vi har rigtig meget Tom Kitwoods blomst oppe at vende, den ligger næsten på rygraden. Især når der hos nogen sker et skred i demensen. Her mødes vi til en tværfaglig sparring omkring de udfald og er der noget vi kan gøre. Borgeren mangler måske trøst eller borgeren mangler noget meningsfuld beskæftigelse".</p> |
| Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura? | X | | | <p>Den oplyses, at demenshandleplaner anvendes som et arbejdsredskab til at forstå en beboers adfærd og en sparring om, hvordan tilgangen kan være. Tilgangen til beboeren bliver beskrevet i besøgsplanen under mestring.</p> <p>"Demenshandleplanen er ofte et arbejdsredskab til at forstå borgerens adfærd, og hvad kan forskellige handlinger være. Efterfølgende har vi nogle prøvehandling, og det der virker, skal fremgå af besøgsplanen".</p> |
| Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?) | X | | | <p>Medarbejderne oplyser, at de er hurtige til at reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne. De anvender TOBS og urinstiks.</p> <p>Det oplyses, at man ikke bruger triageringsredskabet på Kløvervangen.</p> <p>Terapeuterne tilkendegiver ligeledes, at de er opmærksomme på at lave en revurdering af</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | <p>funktionsevnetilstandene, hvis der er sket et skred eller omvendt.</p> <p><i>"Jeg oplever, at personalet er hurtige til at reagere på, hvis der er noget der er anderledes ved en beboer og så sætter noget i gang".</i></p> |
| Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling | | | | |
| Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt? | X | | | <p>Det tilkendes, at plejen tilrettelægges, så beboeren så vidt muligt får hjælp af sin kontaktperson eller forløbsansvarlige. Derudover er man meget opmærksom på, at der også er andet personale, der kender beboeren og kan varetage plejen.</p> <p><i>"Vi har lavet et fordelingskema i forhold til, hvor medarbejderne er forløbsansvarlig eller kontaktperson, så hvis man er på arbejde, har man de borgere".</i></p> |
| Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen? | X | | | <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med kontaktpersonsordningen. Kontaktpersonen er ansvarlig for alle beboerens praktiske gøremål og har det overordnede ansvar. Der er som noget nyt indført, at kontaktpersonen er proaktiv i forhold til pårørende samarbejdet. Dette udmønter sig ved, at kontaktpersonen ringer en gang om måneden til de pårørende, hvis beboeren og de pårørende giver samtykke.</p> <p><i>"Kontaktpersonen er ansvarlig for alle de praktiske opgaver og skal have det overordnede overblik hos borgeren. Hvis der er noget, der går ud over kompetencen, går man til den forløbsansvarlige og så tager de over. Der er meget kommunikation med de pårørende".</i></p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | |
| <p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p> | X | | | <p>Det oplyses, at nyt personale skal igennem et introduktionsprogram og er tilknyttet en mentor i en oplæringsperiode. Det er individuelt, hvor lang tids oplæringsperiode den nye medarbejder har behov for. Der afholdes efter 6 uger en midtvejsamtale for at følge op på, hvordan det går.</p> <p><i>"Vi har mange medarbejdere, der har rigtig lang anciennitet her i huset".</i></p> <p><i>"Der har dog været mere udskiftning især i aftenvagten".</i></p> |
| <p>Hvordan bliver vikarer introduceret?</p> | X | | | <p>Det oplyses, at det er yderst sjældent man benytter eksterne vikarer. Såfremt man gør det, bliver vikaren selvfølgelig introduceret.</p> <p><i>"Vi dækker rigtig meget med vores eget personale, det er yderst sjældent, at vi bruger eksterne vikarer".</i></p> <p><i>"Vores unge afløsere er fastansatte, så de har flere timer end bare tilkalde, så de indgår i den faste plan".</i></p> |
| <p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling | X | | | <p>Det tilkendegives samstemmigt fra medarbejderne, at der er rig mulighed for at komme på kurser og på uddannelse. Der har fornyelig været undervisning ved en diætist og ved huslægen.</p> <p>Det opleves, at der er et godt læringsmiljø, hvor de forskellige faggrupper også byder ind med undervisning, hvor der er behov for det.</p> |
| Kultur | | | | |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|---|
| Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet? | X | | | <p>Medarbejderne oplever sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Vi har et rigtig godt og trygt miljø her".</i></p> <p><i>"Jeg oplever, at der grundlæggende er en gensidig tillid til, at det du kommer med, er fagligt relevant. Vi har omsorg for beboerne, men jeg synes også vi har omsorg for kollegerne. Der er altid en nysgerrighed og grundlæggende tillid til hinanden her".</i></p> |
| Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation? | X | | | <p>Medarbejderne og ledelsen tilkendegiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation.</p> <p><i>"Der er bestemt fokus på en værdig og respektfuld kommunikation".</i></p> <p><i>"Der er aldrig den konfrontatoriske tilgang til tingene, men i stedet at vi finder ud af tingene sammen".</i></p> |
| Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik? | X | | | <p>Det tilkendegives, at der er psykologisk tryghed på arbejdspladsen til konstruktiv og gensidig kritik</p> <p><i>"Man er aldrig bange for at komme med noget, hvis man har et spørgsmål eller man lige skal finde ud af det først. Det er der plads til".</i></p> <p><i>"Vi har absolut psykologisk tryghed på arbejdspladsen".</i></p> |

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

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

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

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

| Målepunkter | Uddybning af målepunkt |
|---|--|
| Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid | |
| Selvbestemmelse | <p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p> |
| Værdighed i den sidste tid | <p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> |
| 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. |