

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Hedevej

Adresse: Hedevej 50, 8240 Risskov

Tlf.: 87131401

D. 04.03.2025

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 2025:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg herunder: meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber.
- ✓ Kontinuitet i plejen
- ✓ Pårørende samarbejdet
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone.
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 04.03.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Hedevej. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- Tilsynet blev vist rundt på plejehjemmet
- 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 Hedevej er et kommunalt plejehjem, som ligger i Risskov midt i et villakvarter. Plejehjemmet blev bygget i 2013 og for øjeblikket er en del af plejehjemmet under ombygning/tilbygning for bl.a. at etablere en større festsal. Plejehjemmet rummer 85 plejeboliger fordelt på 5 afdelinger, men som fungerer som 3 huse. I hver af de fem afdelinger er der desuden fælles spise-opholdsstue samt et produktionskøkken. Der produceres hver dag frisklavet mad til plejehjemmets beboere i de 5 køkkener ud fra et rotationsprincip, så beboere i alle afdelinger får fordelene ved egenproduktion af maden som f.eks. duften af frisklavet mad eller friskbagt brød/kage.

Plejehjemmet er omgivet af grønne områder med stisystemer og en dejlig have med bl.a. buske, planter, stensculpturer, reminiscens dyr og en legeplads.

Særligt for Plejehjemmet Hedevej er, at man har egen bus, som bruges til ugentlige ture og andre aktiviteter i løbet af året. Beboerne har klippekort til busturene.

Personalesammensætning

Plejehjemmet Hedevej har ca. 100 ansatte. Antallet er lidt varierende afhængigt af årstiden. I sommerperioden er der flest grundet afvikling af ferie. Personalefordelingen er som følger:

Der er ansat 5 sygeplejersker, hvoraf 2 er på barsel, 12 social- og sundhedsassistenter, 18 social- og sundhedshjælpere. Derudover er der ansat 2 ergoterapeuter, 3 fysioterapeuter, 4 ernæringsassistenter, 4 husassistenter og 30 ufraglærte medarbejdere. Ledelsen består af 2 forstandere og 1 planlægger.

Endelig er der knyttet et antal faste afløsere til plejehjemmet Hedevej. Det oplyses, at der ved behov anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 17.03.2025 og havde en enkelt høringsbemærkning. Forstanderen gør til høringssvaret opmærksom på, at tilsynsdagen ikke repræsenterede et hverdagsdagsbillede, da der var akut sygdom hos to beboere, hvilket naturligt optog personalet. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 4.3. 2025 vurderet, at plejehjemmet Hedevej indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

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

Tilsynet blev mødt af et venligt personale i alle afdelinger, men samtidig et personale, hvor såvel sygeplejerske som hjælpere og assistenter, virkede pressede og fortravlede og signalerede, at de havde mange opgaver at skulle varetage og havde således vanskelig tid til at deltage i tilsynet.

Det oplyses, at et vedvarende indsatsområde er at reducere antallet af eksterne vikarer og i stedet ansætte flere faste vikarer for at skabe mere kontinuitet, kvalitet og tryghed i plejen. Der berettes om færre rekrutteringsproblemer end tidligere, men, at det fortsat i pressede perioder er nødvendigt at benytte sig af vikarer fra vikarbureau. To beboere oplever, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere. Samme oplevelse har den pårørende, som tilsynet interviewede.

To beboere er ikke bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

Endelig er der enkelte mangler i dokumentationen. Hos to beboere mangler en aktuel funktionsevnetilstand at blive vurderet. For en af disse to beboers vedkommende skal besøgsplanen for aftenvagten endvidere opdateres i forhold en opmærksomhed på, at beboeren skal opfordres til toiletbesøg.

Tilsynet anerkender, at man på Plejehjemmet Hedevej i det forgangne år har arbejdet målrettet med forskellige forbedringstiltag bl.a. på baggrund af de henstillinger, der blev givet ved tilsynet i 2024.

Man har bl.a. været i proces med implementering af en systematik og en modus for at spørge ind til beboernes sidste tid og til at få registreret eventuelle ønsker til den sidste. Tilsynet kan konstatere, at man er nået meget langt hermed og, at der for alle tre adspurgte beboeres vedkommende forelå udførlige beskrivelser af deres ønsker for den sidste tid.

Det oplyses, at personalet på Plejehjemmet Hedevej er i en afsluttende fase mht. deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg og, at der allerede på nuværende tidspunkt arbejdes ud fra en personcentreret tankegang. "Blomstringsmøder" er nylig blevet introduceret to gange om ugen som et forum, der er åbent for sparring og deling af erfaring og viden. Hvert møde er dedikeret til en beboer og dennes trivsel/mistrivsel. Personalet gør i den forbindelse bl.a. brug af Tom Kitwoods blomst og trivselskar og oplever det som meget brugbare værktøjer til at favne og komme rundt om det hele menneske og til at vurdere i hvor høj grad de psykologiske behov er opfyldt. Personalet tilkendegiver, at på disse møder bidrager alle med vigtige og anvendelige oplysninger om den enkelte beboer - hvorved man således også forsøger at gøre op med, at udvalgte medarbejdere besidder en særlig "tavs viden" om en beboer.

I et trivselsskabende øjemed er der på plejehjemmet fokus på at kunne udbyde en bred palet af forskellige meningsfulde aktiviteter, der tager afsæt i beboernes individuelle ønsker og behov. Et andet fokusområde er maden - dens beskaffenhed og kvalitet samt opfyldelse af beboernes særlige præferencer. Måltidsfællesskaberne vægtes højt og især ergoterapeuterne beretter om en udfordrende proces med at finde det rette set-up/de bedste rammer for måltidsværts funktionen og få denne implementeret på plejehjemmet.

I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret indsats med et rehabiliterende sigte arbejdes der tværfagligt på Plejehjemmet Hedevej. På plejehjemmet er der ansat personale med forskellige faglige baggrunde og kompetencer ligesom der sparres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. I forbindelse med dialogmødet berettes der om, at personalets trivsel og det af få etableret en samskabende kultur på plejehjemmet hvor hjælpsomhed, respekt, åbenhed og psykologisk tryghed er en naturlig del af hverdagen, er en ongoing proces. Men personalet er optimistiske og oplever, at de det sidste års tid er nået meget langt i en positiv ændring af kulturen på plejehjemmet Hedevej.

Det er tydeligt for tilsynet, at der på Plejehjemmet Hedevej i det forgangne år også er blevet arbejdet målrettet med at forbedre og højne den faglige standard af dokumentationen. Fraset enkelte mindre mangler fremstår dokumentationen for de tre udvalgte beboere systematisk og overskuelig. Tilsynet bemærker især, at der foreligger udførlige og anvendelige livshistorier for alle tre beboere. Derudover er der under "mestring" beskrevet tilgangen til de beboere, der har behov for og kan profitere af særlige hensyn.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de overordnet set er tilfredse med at bo på plejehjemmet Hedevej og oplever, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. For en beboer i særdeleshed er det dog meget svært at skulle acceptere og affinde sig med sin nuværende livssituation med svære helbreds-mæssige udfordringer, der ikke blot har medført et nødvendigt valg om at flytte på plejehjem men også et markant nedsat funktionsniveau. To beboere angiver, at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere inkl. mange vikarer/afløsere, men alle tre beboere roser personalet for at være søde og omsorgsfulde og oplever at få den hjælp, de har brug for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede er tilfreds med at have sin kære på Plejehjemmet Hedevej. Hun har også oplevelsen af, at der anvendes mange afløsere og vikarer, men fremhæver, at hendes kære har en fast sygeplejerske og en kontaktperson og tilkendegiver, at personalet generelt er gode til at se ind i hendes kæres ændrede behov. Hun angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget, når der er behov for dette

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer den højest mulige grad af kontinuitet i plejen ved at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer
- At man har et vedvarende fokus på at nedsætte brugen af eksterne vikarer
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. vikarer har fået en sufficient introduktion til de opgaver, de skal varetage hos beboerne.
- At man forsøger at skabe et fællesskab på tværs af husene primært til gavn for de beboere der er kognitivt velbevarede
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen eller et ark med personens navn
- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboers aktuelle tilstand, angivne opfølgingsdato samt kommunens gældende retningslinjer
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den aktuelle hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag.
- At man fortsætter den positive udviklings proces på Plejehjemmet Hedevej

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 Hedevej.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer, hvor der er fokus på inklusion i fællesskabet.

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 2 kvinder og 1 mand i alderen 86-94 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Hedevej i hhv. 1 år, 1 år og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. Grundet kognitive udfordringer, var det ikke muligt for en af de tre beboere at svare relevant på alle de spørgsmål, tilsynet stillede. Der er markeret **X** i kolonnen med "ikke relevant" i de tilfælde, hvor det ikke var muligt at indhente svar på spørgsmålene. De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Er du faldet godt til og føler du dig hjemme her?	XXX			De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de overordnet set er tilfredse med at bo på Plejehjemmet Hedevej. <i>"Det er udmærket. Jeg tror jeg er faldet godt til her".</i> For særlig en beboer har det været meget svært at skulle acceptere, at hans helbredsmæssige tilstand er i forfald i en sådan grad, at det har været nødvendigt at flytte på plejehjem. <i>"Situationen er trist – jeg var for dårlig til at klare mig selv derhjemme. Men når det nu er som det er, så er jeg godt tilfreds med at være her og tænker ikke, jeg kunne få et bedre sted."</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				For en anden beboer har det ligeledes været en svær proces at skulle finde sig til rette i nye og meget anderledes sammenhænge: <i>"Jeg er faldet til. Jeg føler mig efterhånden hjemme her".</i>
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?	XXX			De tre beboere oplyser, at de varetager alle de funktioner i plejen, som de selv kan: <i>"Jeg kan heldigvis mange ting selv".</i> <i>"Jeg gør, hvad jeg vil og kan. Jeg synes, der bliver taget hensyn til mine rutiner i hverdagen".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere er enige om, at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker i forhold til deres døgnrytme. En beboer beretter om, at hun står op kl. 05-05.30 og går i seng senest kl. 21. En anden beboer er udtalt B-menneske og står helst først op efter kl. 10.30. Den tredje beboer fortæller, at han står op og går i seng, når det passer ham.
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XX		X	En beboer tilkendegiver at han er "træt og mæt af dage". <i>"Jeg er forberedt på at dø hver dag – det er bare uvist, hvornår det sker".</i> Den pågældende beboer oplyser, at personalet ikke har så meget tid til at snakke med ham om hans sidste tid. En anden beboer fortæller, at personalet ville være til rådighed, såfremt hun havde brug for at tale med dem om svære emner: <i>"Det kunne jeg godt, hvis jeg havde brug for det. Men det er mest</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>almindelig smalltalk – de er meget venlige”.</i> Den tredje beboer er ikke i stand til at besvare dette spørgsmål. Tilsynet bemærker dog, at der for alle tre beboere er lavet udførlige beskrivelser af deres ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	XX		X	To beboere erindrer, at personalet har spurgt ind til deres levede liv og til alt det, der har været vigtigt og betydningsfuldt for dem:
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XX		X	Alle tre beboere angiver, at de har bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse i den grad, det er muligt. <i>”Jeg synes, de tager hensyn til mine vaner og værdier”.</i> <i>”De skal ikke bestemme over mig og det gør de heller ikke”.</i> En beboer fortæller, at han upåagtet personalets gode intentioner ikke kan leve som han gerne vil grundet mange tilkomne, fysiske indskrænkninger.
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XX	X		En beboer beretter om, at hun deltager i udvalgte aktiviteter som gymnastik og træner også med plejehjemmets fysioterapi hver uge <i>”Jeg orienterer mig om, hvad jeg har lyst til at være med til i aktivitetskalenderen”.</i> En anden beboer angives at deltage i mange aktiviteter men på personalets opfordring. Hun ynder især turene ud af huset med

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				plejehjemmets bus samt deltagelse i gudstjenesterne. Den tredje beboer oplyser, at han er deprimeret over især ikke at kunne danse og spille mere: <i>"Jeg har spillet harmonika og gået til folkedans, men jeg kan ingen af delene mere. Derfor går jeg ikke med til musikarrangementer – det gør mig bare trist til mode."</i> Denne beboer fortæller dog, at han træner med fysioterapeuten to gange om ugen foruden, at han på daglig basis går ned i træningslokalet og selvtræner. Det alle tre beboerne dog oplyser giver mest glæde og adspredelse i hverdagen er regelmæssige besøg af nære pårørende. <i>"Min søster kommer en gang om ugen og spiller kort med mig"</i> <i>"Jeg har en gammel veninde, der kommer og besøger mig en gang om ugen og så kommer mine børn og børnebørn også tit".</i>
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er begejstrede for den mad der serveres på plejehjemmet: <i>"Ernæringen er i top her. Om aftenen er der både en lille varm ret og smørrebrød. Kvaliteten af maden er vist for god, for jeg har taget på siden jeg kom her".</i> <i>"Jeg synes det er fin mad, der serveres her. Den er varieret og så er der også altid dessert".</i> Beboerne sætter derudover pris på, at de får udleveret en menuplan så,

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				de kan se, hvad der serveres både til middags- og aftensmad.
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	X	X	X	To beboere oplyser, at de indtager deres måltider i den fælles spisestue sammen med de øvrige beboere: <i>"Det er ikke specielt hyggeligt for der er ingen, der snakker. Det er virkelig sjældent, der er nogen, der siger noget".</i> <i>"Det er fint at sidde og spise sammen med de andre".</i> Den tredje beboer oplyser, at hun helt selvvalgt spiser alle måltider i sin lejlighed.
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XX	X		En beboer føler sig som en del af fællesskabet. En anden beboer angiver, at fællesskabet er noget hun kan vælge til, hvis hun har lyst. Den tredje beboer begræder, at der ikke er andre beboere, han kan tale med og som matcher ham kognitivt: <i>"Det er trist, at der ikke er nogen, jeg kan tale med eller spille skak eller kort med. Jeg føler mig ikke hjemme her".</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 mange forskellige medarbejdere <i>"Der er mange afløsere og vikarer".</i> De to beboere angiver dog, at det primært er i weekenderne, at der er vikar dækning: <i>"I hverdagen er der mange gengangere og personale, som jeg kender. Men lørdag og søndag kan der være ene nye".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX	X		To af de adspurgte beboere tilkendegiver, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos dem. <i>"Ellers har de jo deres IPad – så kan de læse det".</i> Den tredje beboer oplever derimod, at han må vejlede personalet: <i>"De ved ikke hvad jeg skal have hjælp til – det fortæller jeg dem".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Alle tre beboere bekræfter, at de får den hjælp, de har brug for
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer er bevidst om hvem, der er hendes kontaktperson. De to øvrige beboere ved det ikke.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at der er en god og respektfuld omgangstone på Plejehjemmet Hedevej. <i>"De er søde og rare alle sammen og taler pænt og ordentligt".</i> <i>"De taler ikke ned til mig. De fleste er venlige og respektfulde".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XX			To beboere oplever nærvær og tryghed i hverdagen. Den tredje beboer beklager, at personalet har meget travlt: <i>"De har ikke megen tid til at snakke om det, der er svært".</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der blev afholdt et møde i forbindelse med,

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				at hendes kære flyttede ind på Plejehjemmet Hedevej. <i>"Min kære var meget dårlig, da han flyttede ind. Vi havde nogle indledende samtaler med personalet og kort tid efter han flyttede ind blev der afholdt et møde. Vi blev taget godt imod."</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at hedes kære får en god og omsorgsfuld pleje: <i>"Det er mit indtryk, at han er godt tilfreds. Han er jo habil og kan selv sige fra og til. Han er blevet dårligere på det sidste og jeg synes de har øje på hans ændrede behov".</i>
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale med din kære om svære emner, som fx tanker om den sidste tid?	X			Den pårørende angiver, at de på et tidligere tidspunkt har haft en snak med sygeplejersken om hendes kæres tanker om og ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for ham/hende?	X			Den pårørende erindrer, at personalet ligeledes har spurgt ind til det liv, som hendes kære har levet samt til de vaner og værdier, der har været retningsgivende for ham. <i>"Han har været meget aktiv. Han har bl.a. rejst meget, danset folkedans og spillet harmonika".</i>
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?		X		Det er ikke den pårørendes oplevelse, at hendes kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet. <i>"Nej – det er han ikke. Han har tidligere haft et meget aktivt socialt liv. Han får også stadig mange"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>Besøg, men der er jo ikke nogen, der kan være der hele tiden".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?		X		Det er den pårørendes opfattelse, at hendes kære ikke deltager i så mange aktiviteter eller sociale ting. <i>"Der er mange ting han ikke længere kan være med til. Men han selvtræner to gange om dagen".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?		X		Det er den pårørendes oplevelse, at plejen varetages af mange vikarer og afløsere <i>"Men der er en fast sygeplejerske og en kontaktperson".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende antager, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos hendes kære.
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstonen på plejehjemmet angiver den pårørende som værende god og ordentlig.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med udvalgte medarbejdere: <i>"Det er ikke så meget personale, jeg ser, men jeg har en god dialog med dem, der er knyttet til min kære".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			For alle tre beboeres vedkommende foreligger der fine og beskrivende livshistorier ligesom punkterne "vaner", "ressourcer", "mestring" og "motivation" er udfyldt. ' Ønsker for den sidste tid er skrevet i alle tre tilfælde under livshistorie.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XX		Hos to beboere mangler en enkelt aktuell funktionsevnetilstand at blive vurderet. Hos den ene beboer er det "følelsesfunktioner", idet den pågældende beboer har en svær periode og er opstartet i antidepressiv behandling. Hos den anden beboer, der har Alzheimers demens, mangler "orienteringsevne" at blive vurderet.
Besøgsplan	XX	X		Besøgsplanerne er generelt anvisende og overskuelige. For en beboers vedkommende mangler der dog i aftenvagten opmærksomhed på, at beboeren skal opfordres til toiletbesøg også i aftenvagten,
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstander 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			Medarbejderne og forstanderen beretter om flere gennemførte hjemmebesøg, der i særlige tilfælde har vist sig at være en værdifuld praksis. Hjemmebesøgene skaber mulighed for at etablere en tidlig relation mellem medarbejdere og beboere, hvilket både bidrager til en mere tryk indflytningsproces for beboerne og giver medarbejderne indsigt i den enkelte beboers behov og præferencer. Medarbejderne oplyser, at der inden for de første 4 uger efter beboerens indflytning afholdes en indflytningssamtale. <i>"Vi har altid en samtale op til indflytningen, hvor vi ringer til beboeren og pårørende og får styr på de praktiske ting".</i> <i>"Vi får afholdt en indflytningssamtale inden for de første 4 uger efter borgeren er flyttet ind.</i> <i>"Jeg og sygeplejersken har lige været på et hjemmebesøg hos en borger, der flyttede ind her. Det fungerede rigtig godt med at få skabt en relation allerede fra start. Det har været virkelig positivt og tryghedsskabende for beboeren, der kunne kende os ved indflytningen".</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i	X			Medarbejderne tilkendegiver, at beboeren bliver inddraget og den rehabiliterende indsats bliver

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
forhold til den rehabiliterende indsats?				tilpasset beboerens ønsker og behov. <i>"Vi laver en ergoterapeutisk udredning, ADL- vurdering, kognitivtest og dysfagi-screening, hvis det vurderes relevant. Det sker i de første dage efter beboerens indflytning".</i> <i>"Når jeg laver en udredning og kan se, der er potentiale for noget træning, er det altid i samarbejdet med borgeren. Hvis borgeren ikke ønsker træning, er det også okay.</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne giver eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan de i plejen viser hensyn til den enkelte beboers vaner og dagsform i forhold til døgnrytme. <i>"I planlægningen bytter vi rundt "</i> <i>"Vi har også borgere, hvor vi virkelig forsøger at motivere dem til at komme op, fordi det er bedst for deres helbred".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Forstanderen tilkendegiver, at indhentningen af beboerens ønsker til den sidste tid er et fokusområde, der er blevet arbejdet systematisk med siden sidste tilsyn. Medarbejderne orienterer om, at der typisk ved beboerens indflytning udleveres samtalekort til beboeren samt de pårørende. Det italesættes, at emnet den sidste tid som fremgår af samtalekortene, vil blive taget op til indflytningssamtalen en måned efter. Det er medarbejdernes erfaring, at det er nemmere at tale med beboeren om emnet, hvor det ikke har en her og nu aktualitet. Det er ligeledes deres erfaring, at der er meget forskelligt, hvor afklaret og

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				villige beboerne og deres pårørende i forhold til at tale om emnet. <i>"Vi udleverer samtalekortene ved indflytningen og fortæller beboeren og de pårørende, at det er noget, vi kommer til at snakke om ved indflytningssamtalen, så det vil give god mening, at I får snakket om det. Det er ikke altid de er klar til at snakke om det alligevel".</i> <i>"Det er noget af det vi har haft som fokuspunkter fra sidste år at få tidligere spurgt ind til den sidste tid".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser samstemmigt, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de i deres tilgang til beboeren har afsat i personcentreret omsorg. <i>"Lige nu er vi i opstarten af "Blomster møder" og tager en borger op med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Her gennemgår vi, hvordan borgeren mestrer hverdagen, har bestemte vaner vi skal forholde os til, hvordan kan vi trøste borgeren, og får det skrevet ind under tilgang".</i> <i>"Tirsdag og torsdag har vi de møder hvor vi enten tager Blomsten, trivselskarret eller fempakmodellen op til at analysere borgeren".</i> <i>"Sidste hold er igennem undervisningen i personcentreret omsorg og afslutter her i marts".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de til to ugentlige møder har demens faglig sparring, hvor beboeres trivsel/mistrivsel drøftes ud fra de principper og redskaber medarbejderne har tilegnet sig til undervisningen i personcentreret omsorg. <i>"Behovene kan jo også ændre sig qua borgerens sygdom, så det er også fint, vi hele tiden bliver tvunget til at forholde os til borgerens trivsel/mistrivsel nu og her".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen til beboeren under mestring i Cura. <i>"Det er også en måde at få tavs viden frem på, altså hvad der gør, at nogen har en god relation til borgeren, er vigtig at få ind i journalen".</i>
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med aktivitetsplanlægning for at fremme beboernes trivsel og livskvalitet. Man tilstræber, at aktiviteterne tilrettelægges ud fra en personcentreret tilgang, hvor der tages højde for den enkelte beboers interesser, præferencer og fysisk og kognitiv formåen. Der reflekteres også over, hvordan nogle beboere kan blive overstimulerede ved at skulle forholde sig til for mange aktiviteter. Her forsøger medarbejderne at individualisere beboerens aktivitetsoversigt, så den er tilpasset den enkelte beboers behov. <i>"Alle bliver tilbudt aktiviteter, hvis det giver mening og de får noget ud af det. Såfremt de tilbud, vi har i forvejen ikke dækker for den enkelte</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				beboers ønsker og behov, går vi ind og kigger i beboerens livshistorie og snakker med pårørende om, hvad beboerens tidligere har interesseret sig for og så får vi det sat i gang". "Det kan også være, at vi skemalægger en til en aktiviteter med en borger". "Vi laver en aktivitetsoversigt for den kommende måned, hvor vi har nogle faste aktiviteter der går igen, men vi er også nysgerrige på om, der er nogle mærkedage fx i dag er det international pandekage dag, så i dag spises der pandekager. På den måde får vi også højtider tænkt ind i hverdagen".
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes målrettet på at tilpasse madtilbuddene til beboernes individuelle ønsker og behov. Der er allerede ved indflytningssamtalen fokus på, hvorvidt beboeren har særlige præferencer til maden. Det fremhæves ligeledes, at ernæringsassistenterne er meget tilgængelige for beboernes feed back på maden i og med at maden tilberedes i åbne køkkener i beboernes spisestuer. "Det gør vi jo faktisk, beboerne har virkelig mange forskellige behov og ønsker. De beboere, der kommer i dag, er ikke vant til at få gammeldagsmad, de vil gerne have salat, der knaser og det er de ret gode til at efterkomme i køkkenet". "Allerede fra indflytningen kommer beboerne med ønsker og det er også en del af vores indflytnings procedure, også om beboeren har nogle allergener vi skal tage hensyn til".

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Beboeren får lov at bestemme menuen til sin fødselsdag".</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de gennem en struktureret ramme omkring beboernes måltid søger at skabe en god og hyggelig ramme omkring beboernes måltid. Det sker gennem en klar opgavefordeling allerede fra morgenstunden, hvor hver medarbejder kender sin rolle og ansvar. <i>"Der er blandt personalet allerede fra morgenstunden sket en opgavefordeling med, hvem der præsenterer maden og hjælper med at sende maden rundt. For at skabe en rolig ramme omkring beboernes måltid, er der slukket for kaldet inde ved bordet. Det er kun måltidsværten, der rejser sig og resten af personalet sidder sammen med beboerne".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?	X			Medarbejderne reflekterer over deres daglige praksis i forhold til at sikre kontinuitet i plejen. Dette sker med fokus på, at enten beboerens kontaktperson eller forløbsansvarlige er til stede i løbet af dagen for at imødekomme beboerens behov. Der er ligeledes overvejelser i forhold til, hvilke beboere der i plejen kan rumme at blive hjulpet af en vikar og hvilke beboere, der ikke kan. <i>"Vi fordeler om morgen, hvem der har ansvar for hvem i forhold til det grundlæggende. Så tager vi udgangspunkt i både den forløbsansvarlige og kontaktpersonen, de kan selvfølgelig ikke være inde hos borgeren hver dag, men det er vigtigt, at de viser</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				ansigt og tager imod informationer, hvis der er noget”. ”Vi gør os mange overvejelser i forhold til, hvilke borgere, der ikke kan klare at have vikarer og hvem der har brug for stabilitet”. ”I perioder bruger vi eksterne vikarer, men vi forsøger af få de samme vikarer, så de kender beboerne. Det er en klar forbedring fra sidste år med brug af vikarbureau fordi vi har fået flere ansatte”.
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonen har en central position for den enkelte beboer gennem den næsten daglige kontakt til både beboeren og de pårørende. Det handler både om at sørge for de praktiske forhold, men også om den daglige kommunikation. ”Kontaktpersonen har den daglige kontakt både med borger og de pårørende, hvis der skal bestilles bleer eller der er noget der skal snakkes om”.
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne orienterer om, at der fornyelig var et personalearrangement, hvor 50 medarbejdere deltog på tværs af afdelingerne. Arrangementet gav medarbejderne mulighed for at lære hinanden at kende og etablere relationer, som er samskabende i hverdagen og understøtter samarbejdet på tværs af afdelingerne i hverdagen. Forstanderen beretter ligeledes om, at den seneste kulturforandring, hvor de fem enheder nu i højere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				grad er villige til at hjælpe hinanden og samarbejde. <i>"Vi har lige haft et personale arrangement, hvor der virkelig var stor opbakning 50 tilmeldte på tværs af afdelingerne for også at komme hinanden mere ved. Og så så man hvem der er på de andre afdelinger og har et kendt ansigt, hvis man har brug for hjælp".</i> <i>"Grunden til, at vi har kørt så stringent en opdeling af afdelinger de sidste år var for at lave en ny kultur i huset. Da jeg startede som leder på Hedevej var det en pærevælling, hvor personalet arbejdede på kryds og tværs og alt var kaotisk. Afdelingsopdelingen har givet stabilitet og tryghed for både personalet, beboerne og de pårørende".</i> <i>"Der er det sidste år sket en kulturforandring, hvor de fem velfungerende enheder nu i højere grad er villige til at hjælpe hinanden".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejderne giver udtryk for, at det tilstræbes, at der er en åben kommunikationskultur, hvor det respekteres, at plejehjemmet er beboernes hjem. <i>"Det er der og hvis der bliver talt om beboerne ude på gangen bliver det italesat, og det bliver respekteret".</i>
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de mange møder i løbet af dagen giver mulighed for at tage svære emner op, som ellers kunne blive diskuteret på gangene. Medarbejderne reflekterer over, at selvom der kan opstå gnidninger, er der en kultur, hvor disse udfordringer tages op og diskuteres konstruktivt. Det

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				fremhæves, at der er plads til forskellige faglige perspektiver, hvilket bidrager til at finde fælles løsninger. <i>"I stedet for at tale om noget på gangene, har vi mange møder i løbet af dagen, hvor der er mulighed for at tage det op. Der er lavet et rum til at snakke om det svære".</i> <i>"Jeg oplever, at der indimellem har været nogle gnidninger, men jeg synes vi har kunnet have nogle gode snakke om det. Vi har kunnet kommet med hver vores faglige perspektiver og fundet en fælles løsning på det. Vi lytter til hinanden og respekterer hinandens faglighed. Det er for mig psykologisk tryghed".</i> <i>"Jeg oplever, at hvis jeg er i tvivl om noget er der rum og tryghed til at jeg kan få hjælp af mine kolleger".</i> <i>"Jeg er glad for at gå på arbejde. Jeg ved, hvem jeg er på hold med og man kan næsten se dagen for sig".</i> <i>"Der er en generel følelse af, at vi gerne vil lykkes".</i>

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		Hvis alle målepunkter er opfyldt, kategoriseres plejehjemmet her.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	x	Hvis der er problemer af mindre omfang, uden væsentlig risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. 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		Hvis der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad, kategoriseres plejehjemmet her. 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		Hvis der er problemer af større omfang på behandlingsstedet, og at disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. 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	Beboeren oplever at have en god hverdag Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Værdighed i den sidste tid	Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om svære emner. Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren og oplever sig respekteret af personalet.
	Beboeren oplever at have mulighed for at være beskæftiget med meningsfulde aktiviteter/hverdagsgøremål.
	Beboeren oplever, at kvaliteten af maden lever op til beboerens behov og ønsker.
	Beboeren oplever, at der er en rar og hyggelig stemning til måltiderne.
	Beboeren oplever sig inkluderet i fællesskabet på plejehjemmet.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.
	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.
	Plejehjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejehjemmet 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 herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende har oplevelsen af, at beboeren efter eget ønske er en del af fællesskabet.
	Den pårørende har oplevelsen af, at udbuddet af aktiviteter matcher beboerens ønsker og interesser.
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Kultur	
	Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.

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/døgnyrtmeplan	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	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Medarbejderne inddrager beboeren i forhold til den rehabiliterende indsats. Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme
En værdig død	
	Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.
	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
	Medarbejderne oplever sig klædt på samtaler med beboeren om den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til beboeren.
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura under mestring.
	Der arbejdes med, at aktiviteterne og meningsfuld beskæftigelse afspejler beboernes behov og ønsker.
	Medarbejderne spørger ind til den enkelte beboers madpræferencer, allergener og ønsker til maden.
	Det prioriteres og der arbejdes med skabe gode og hyggelige rammer omkring beboerens måltider.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren oplever kontinuitet i plejen.
	Medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
Kultur	
	Forstanderen arbejder sammen med medarbejderne på at fremme en positiv kultur. Medarbejderne oplever tryghed til at udtrykke både grænser og behov i deres omsorgsarbejde.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.