

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Borgvold

Adresse: Borgvold 12, 8260 Viby J

Tlf.: 87135670

D. 08.01.2025

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

- ✓ At sikre at Aarhus kommune skaber de bedste rammer for beboernes trivsel og livskvalitet på plejehjemmene.
- ✓ At Aarhus kommune – blandt andet via beboernes oplysninger – kan sikre sig, at beboerne får den hjælp, de er berettiget til i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet om hjælp til den enkelte beboer, og det serviceniveau, kommunen har fastlagt for hjælpen
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med beboere, som bor på plejehjemmet
- ✓ Et interview af pårørende til en beboer på plejehjemmet
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med forstander og medarbejdere
- ✓ Opsamling/tilbage melding til forstander
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg
- ✓ Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone
- ✓ Kompetence og personalekendskab
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 08.01.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Borgvold. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Borgvold er et kommunalt plejehjem som er beliggende midt i Viby Bypark. Plejehjemmet rummer 40 plejeboliger, som er fordelt på 4 afdelinger/afsnit. Til hvert afsnit er der et køkken som primært fungerer som anretterkøkken samt en fælles opholds-/spisestue, hvorfra der er udgang til en stor terrasse. Plejehjemmet er omgivet af en dejlig sansehøve med bl.a. en lille hytte som er til fri afbenyttelse. Den nærmeste nabo til plejehjemmet er Viby Skole. Dette giver anledning til og mulighed for relationsdannelse på tværs af generationer.

I plejehjemmets kælder er der et produktionskøkken, hvorfra der hver dag bliver serveret frisklavet mad til plejehjemmets beboere.

Personalesammensætning:

På Plejehjemmet Borgvold er der ansat ca. 44 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

2 sygeplejersker, 12 social- og sundhedsassistenter, 14 social- og sundhedshjælpere, 2 praktikvejledere (1 assistent og 1 hjælper), 1 ergoterapeut, 2 fysioterapeuter og 2 ernæringsassistenter. Derudover er der ansat 2 aktivitetsmedarbejdere og 2 frivillige, 2 fritidsjobbere og en pedel. Det er et eksternt renoeringsfirma, der varetager rengøringen af Borgvold. Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 17.01.2025 og havde nogle rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Forstanderen og viceforstanderen giver i høringsen udtryk for, at der er en plan for implementeringen af personcentreret omsorg og de derfor underer sig over, at tilsynet har givet en henstilling i forhold til, at der skal arbejdes videre med implementeringen af personcentreret omsorg. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 8.1. 2025 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 Borgvold indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne vurdering er, at tilsynet fandt målepunkter under fokusområdet "Procedurer og dokumentation", som ikke var opfyldt.

For to beboeres vedkommende mangler punktet "vaner" at blive udfyldt. Hos en beboer er punktet "roller" ej heller udfyldt. Denne beboer beretter om, at hun ser frem til med stor glæde snart at skulle være oldemor igen, hvorfor opmærksomhed herpå, er særlig relevant.

For to beboeres vedkommende efterlyser tilsynet desuden, at der under "*Mestring*" fremgår en beskrivelse af specielle og særlige hensyn i tilgangen til beboerne:

En beboer har nogle svære udfordringer, en anden beboer har udviklet nogle coping strategier i et forsøg på at fortrænge/negligere sår på kroppen.

Hos en beboer mangler flere funktionsevnetilstandene at blive opdateret i overensstemmelse med beboerens nuværende helbredstilstand. Det gælder primært i forhold til hendes dårlige kredsløb/sår på ben.

Endelig er to af de tre adspurgte beboere ikke bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.

Det er tilsynets samlede vurdering, at de anførte kritikpunkter/mangler ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og vil blive rettet op på ud fra den rådgivning og vejledning, der blev givet under tilsynet.

Plejehjemmet Borgvold fremstår som et velfungerende plejehjem. Der arbejdes dedikeret med forskellige indsatsområder og et mantra på stedet oplyses at være høj faglighed. Det er bl.a. lykkedes at få

implementeret en klar systematik omkring beboernes sidste tid, således at der bliver taget afsked med beboerne på en værdig og respektfuld måde. Alle medarbejdere har i 2024 været på kommunens kursus i personcentreret omsorg. Det oplyses, at den personcentrerede tankegang endnu ikke er blevet en systematiseret del af hverdagen på plejehjemmet, men at det er et indsatsområde og "blomstringsmøder" er på bedding. Man arbejder dog på stedet allerede i en personcentreret retning. Der afholdes bl.a. daglige triageringsmøder såvel i dag- som i aftenvagten, hvor beboernes fysiske og psykiske trivsel vurderes.

På Borgvold arbejdes der tværfagligt for at kunne yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til beboerne. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der samarbejdes med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator fremhæves bl.a. som en betydningsfuld samarbejdspartner. Hun kommer på Borgvold en gang om måneden og deltager i/faciliterer demens faglig sparring. I disse fora oplyser personalet, at de anvender Tom Kitwoods blomst til at vurdere beboernes trivsel/mistrivsel.

På Borgvold vægtes ikke blot beboernes trivsel højt, men også personalets. Der berettes om en særlig "Borgvold" kultur, hvor psykologisk tryghed, rummelighed, sammenhold og arbejdsglæde er vigtige parametre. Medarbejdertilfredsheden angives at være høj på baggrund af trivselsundersøgelser, ligesom et lavt sygefravær og en meget stabil og stationær personalegruppe vidner om et godt arbejdsmiljø på stedet.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de er faldet godt til på Borgvold og tilfredse med at bo der. For især en beboer har det både for ham og hans familie været en svær proces at skulle tilpasse sig helt nye livsvilkår. Beboerne har oplevelsen af, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret og de angiver at få den hjælp og støtte, de har brug for.

Taget svære omstændigheder i betragtning er den pårørende, som tilsynet interviewede, meget tilfreds med at have sin kære på Borgvold. Hun oplever, at hendes kæres behov bliver varetaget på en god og omsorgsfuld måde. Hun angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og "ressourcer" udfyldes med relevante og opdaterede oplysninger.
- At man sikrer, at tilgangen til en beboer, der kan profitere af særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring".
- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle behov.
- At man arbejder videre med implementering af personcentreret omsorg som fundamentet for tilgangen i plejen ved bl.a. en systematiseret anvendelse af værktøjer som "blomsten" og "trivselskarret".

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 Borgvold.

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 81-101 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Borgvold i hhv. 6 mdr., 1 år og 1½ 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.

	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>De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på Borgvold og oplever at have indflydelse på den hjælp, de får.</p> <p><i>"Jeg er så glad for at være kommet her – det var svært for mig at klare mig selv i min lejlighed på 2.sal uden elevator. Jeg faldt godt til her med det samme".</i></p> <p>Særlig en beboer giver dog udtryk for at det har været en svær og udfordrende proces at skulle flytte fra sit hjem og på plejehjem.</p> <p><i>"Det har været en turbulent periode. Alle i min familie har skulle vænne sig til en ny tilværelse og det har været svært. Det kræver en indsats at være her, men jo mere fleksibel man selv er, jo bedre har man det her.</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>Samarbejde giver det bedste resultat".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver, at de selv bestemmer deres døgnrytme i den grad, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer:</p> <p><i>"For det meste kommer jeg op, som jeg gerne vil kl. 07. Jeg får aftensmaden på sengen og så bliver jeg i sengen indtil næste dag".</i></p> <p><i>"Når man har brug for hjælp, må man indrette sig efter de andre. Vi samarbejder"</i></p> <p><i>"Jeg bestemmer helt selv, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			<p>Alle tre beboere oplever, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse:</p> <p><i>"De blander sig ikke, jeg kan leve som jeg vil med de begrænsninger mit helbred nu giver mig."</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	XX		X	<p>For en beboer er den sidste tid et for svært og følsomt emne at tale om i denne kontekst. De to andre beboere oplyser begge, at dette er familiens anliggende:</p> <p><i>"Jeg spekulerer ikke på det – jeg har fortalt mine børn om mine ønsker".</i></p> <p><i>"Det ordner min datter".</i></p> <p>For de to beboere er der nedskrevet ønsker for den sidste tid under <i>"livshistorie."</i></p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	<p>To beboere fortæller, at personalet har interesseret sig for det liv, de tidligere har levet og har bl.a. kendskab til deres tidligere</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>beskæftigelse og til deres familiære relationer.</p> <p><i>"Det er de meget interesserede i".</i></p> <p>Den tredje beboer kan ikke forholde sig til dette spørgsmål.</p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere oplever alle, at personalet har respekt for deres vaner og værdier.</p> <p>To beboere giver især udtryk for, at deres oplevelse af livskvalitet er forbundet med meningsfuld beskæftigelse:</p> <p><i>"Jeg deltager i det, der er her og det harmonerer med det, jeg har lyst til. Jeg har det så dejligt og er så glad for at være her".</i></p> <p><i>"Jeg træner to gange om ugen. Det er afgørende for mig at kunne træne. Jeg er blevet så meget bedre siden jeg kom her. Derudover deltager jeg i sang og musik arrangementer og bus- og cykelture og i alle de aktiviteter jeg har lyst til".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	<p>En beboer oplyser, at hun aldrig er syg, hvorfor spørgsmålet for hende er irrelevant.</p> <p>De to øvrige beboere fortæller, at de er trygge ved at personalet reagerer ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Jeg har nogle helbredsmæssige udfordringer, der gør at jeg ikke tåler at have høj feber. Det ved personalet og de er meget opmærksomme på det".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"De reagerer hurtigt. Man skal bare trykke på knappen. De er der, når jeg har brug for dem".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX		X	Beboerne fortæller, at de ser en del forskellige i løbet af døgnet, men at de fleste er kendt personale. En beboer angiver dog, at hun ikke kender mange af dem, der kommer og hjælper hende.
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			De tre beboere oplyser alle, at personalet er bekendt med, hvilke opgaver, de skal varetage hos dem.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for: <i>"Det gør jeg – uanset hvem der er her".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	X	X	To beboere ved ikke, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje beboer er bevidst herom.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			De tre beboere oplever alle en god og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. <i>"Alle taler pænt og ordentligt her".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XX		X	To beboere antager, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god: <i>"De virker til også at have det fint sammen".</i> Den tredje beboer formår ikke at svare på dette spørgsmål.
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			En beboer har ikke nogen mening om dette emne, idet hun angivelig

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>tilbringer det meste af tiden i sin lejlighed.</p> <p>De to andre beboere oplever, at der er en god og hyggelig stemning på Borgvold.</p> <p><i>"Den er bare god. De hygger om os"</i></p>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			<p>Den pårørende beretter om en rigtig fin modtagelse på Borgvold:</p> <p><i>"Vi blev indkaldt til et møde både inden min kære flyttede ind og efter, han var flyttet ind. Det var gode møder. Det har været og er stadig en rigtig svær situation at tackle at ens kære flytter på plejehjem"</i>.</p>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			<p>Den pårørende tilkendegiver, at hun er meget tilfreds med at have sin kære på Borgvold og oplever, at han får en god og omsorgsfuld pleje, der er i overensstemmelse med hans ønsker og behov:</p> <p><i>"Det gør han. Jeg har intet negativt at sige om Borgvold. Jeg er glad for at det blev her, han kom."</i></p>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	<p>Dette emne blev ikke berørt under samtalen</p>
Personcentreret 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	<p>Den pårørende erindrer ikke, hvorvidt der er blevet talt med hendes kære om hans livshistorie:</p> <p><i>"Det husker jeg ikke, men vi har haft nogle gode samtaler"</i>.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende oplever, at hendes kæres behov bliver varetaget på en god måde: <i>"Det synes jeg, de er gode til. De er søde og rare og positive mennesker"</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 gode til at reagere ved ændringer i hendes kæres almene tilstand: <i>"Det er de bestemt – de tager hans temperatur og holder øje med ham".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende oplyser, at hun føler sig velinformeret: <i>"De kontakter mig, hvis der er noget. Han er også faldet et par gange. Så ringer de for at informere mig".</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 X			Den pårørende har oplevelsen af, at der kommer en del forskellige medarbejdere og hjælper hendes kære men, at der alligevel også er mange gengangere. Hun angiver, at personalet er bevidste om hjælpens beskaffenhed.
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende kender hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone beskriver den pårørende som pæn og ordentlig. <i>"Jeg føler mig velkommen her. Jeg får virkelig en god behandling. Jeg kan komme og gå som det passer mig. Der sker mange ting her og jeg</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>har fået lyst til og mod på at melde mig som frivillig".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplyser, at hun har en god dialog med personalet på Borgvold.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		Hos to beboere mangler punktet "vaner" at blive udfyldt. For to beboeres vedkommende efterlyser tilsynet desuden at der under "Mestring" fremgår en beskrivelse af specielle og særlige hensyn i tilgangen til beboerne: En beboer har svære udfordringer, en anden beboer har udviklet nogle coping strategier i et forsøg på at fortrænge/negligere sår på kroppen.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		For to beboeres vedkommende er alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderet. For den tredje beboer mangler flere funktionsevnetilstandene at blive opdateret i overensstemmelse med beboerens nuværende helbredstilstand. Det gælder primært i forhold til hendes dårlige kredsløb/sår på ben.
Besøgsplan	XXX			Besøgsplanerne er anvisende og opdaterede i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har behov for.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen, viceforstanderen 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>Medarbejderne redegør for, hvordan indflytningsprocessen for beboeren kan variere afhængigt af, om der er mulighed for at afholde et hjemmebesøg inden indflytningen, eller om tidsrammen er begrænset. Her afholdes indflytningsmødet cirka tre uger efter beboerens indflytning med deltagelse af den forløbsansvarlige, beboerens kontaktperson og ledelsen. Forstanderen orienterer om, at beboeren og de pårørende allerede, når de kommer og ser boligen får udleveret diverse pjecer om praktiske foranstaltninger i forbindelse med indflytningen.</p> <p><i>"Ja vi holder indflytningsmøde, det er ofte den forløbsansvarlige terapeut eller sygeplejerske, der sørger for at booke mødet ind. Så inviterer vi ledere og den der er kontaktperson og den der i det varige forløb bliver forløbsansvarlig med til mødet".</i></p> <p><i>"Nogle gange når der er tid nok tager vi ud og møder borgeren i eget</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>hjem og får den livsrolle med de har haft i eget hjem”.</i>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at det er terapeuterne og sygeplejersken der varetager alt pleje af den nyindflyttede beboer. Ergoterapeuten har en central rolle i forhold til ADL-vurdering, hvor hun kortlægger beboerens funktionsevne og begrænsninger. Terapeuterne og sygeplejersken indgår ligeledes i en dialog med beboeren om beboerens ønsker og mål til plejen, samt til andre aspekter af beboerens liv.</p> <p><i>”Når borgeren flytter ind, er jeg som ergoterapeut meget ind over i plejen for at finde ud af, hvad borgeren kan og ikke kan. Vi snakker også om, hvad deres ønsker og mål er i forhold til plejen og til mange andre ting”.</i></p> <p><i>”Det er sygeplejersken og terapeuterne, der er indover, når beboeren flytter ind. Det er dem der varetager alt pleje og laver observationer og vurderinger.”</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de prøver at tilrettelægge plejen under hensyn til beboernes forskellige præferencer for daglige rutiner. Det være sig ønsket om at komme tidligt i bad og fx en beboer der ønsker at komme op kl. 07. Medarbejderne tilkendegiver, at de i vid udstrækning bestræber sig på at imødekomme beboernes individuelle behov i forhold til døgnrytme.</p> <p><i>”Vi har nogen, der ønsker at komme i bad tidligt og en der gerne vil op kl.07 og det prøver vi at imødekomme”.</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at det er en individuel vurdering af, i hvilken grad beboeren er parat til at drøfte ønsker til livets afslutning. <i>"Det er en indføling i om de er klar til at snakke om livets afslutning. Det er meget forskelligt, hvorvidt de er klar til at forholde sig til ønsker til livets afslutning".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under beboerens livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at det ofte handler om at gribe de små spontane tillidserklæringer, der indimellem opstår i hverdagen og i den forbindelse indhente samtykke fra beboeren til at dokumenterer udsagnene. <i>"Mange gange handler det om at gribe de små åbninger, der kommer i hverdagen og få spurgt om vi må skrive det i borgerens journal".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne oplyser, at de arbejder med implementeringen af ACP-samtalen. Det er ofte den medarbejder, der har den bedste relation til beboeren, der gennemfører ACP-samtalen. Det kan være en sygeplejerske eller en assistent. <i>"Det er den der har den bedste relation til borgeren, der tager ACP-samtalen, nogle gange er det sygeplejersken andre gange er det assistenten".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at sygeplejerskerne og terapeuterne er blevet undervist i, hvordan de kan varetage ACP-

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>samtalen til palliationsdagen. De har siden undervist og forevist deres kolleger i, hvordan de skal gribe samtalen an.</p> <p><i>"Vi har haft vores kolleger med, så de kan se, hvordan vi som sygeplejersker tager den samtale med beboeren og de pårørende".</i></p> <p><i>"Sygeplejerskerne og terapeuterne er blevet klædt på til samtalen ved palliationsdagen og formidlet det videre til kollegerne".</i></p>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen orienterer om, at alle medarbejdere har deltaget i Kommunens kursus i personcentreret omsorg fra oktober til november 2024. Det oplyses endvidere, at der arbejdes løbende med implementeringen af personcentreret omsorg, men systematiseringen og dokumentationen af dette og afholdelsen af blomstringsmøder er først noget, man skal i gang med i 2025. Der er udarbejdet en plan for dette.</p> <p>Forstanderen redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan medarbejderne er rigtig gode til at møde beboerne, hvor de er og inddrage dem i hverdagens gøremål og i meningsfulde aktiviteter for den enkelte beboer. Det gælder også i forhold til de andre vagtlag fx, at en medarbejder tilbyder tilknytning og tryghed til beboere, der er urolige om natten.</p> <p><i>"Alle medarbejdere har været afsted på Kommunens kursus i personcentreret omsorg fra oktober til november i 2024. Som intensiv dokumentation af det er vi ikke</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>startet op endnu, men skal det først i det nye år”.</p> <p>”Vi arbejder hele tiden med personcentreret omsorg. Men det med at få det systematiseret og afholde blomstringsmøder er først noget vi skal i gang med. Vi har en plan for det”.</p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Medarbejderne orienterer med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de profiterer af den demensfaglige sparring med demenskoordinatoren, der kommer fast en gang om måneden. Derudover afholdes der tværfaglige møder hver 14. dag.</p> <p>”Vi har haft møder med demenskoordinatoren om, hvad vi kan gøre med en dement borger, der har været udadreagerende om aftenen. Her har vi talt om, hvordan hendes dag har været og haft nogle observationer om, hvorvidt hun kunne have smerter”.</p> <p>”Vi har tværfaglige møder hver 14. dag.”</p>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen til beboeren under mestring i dokumentationen.</p> <p>”Der bliver til mødet med demenskoordinatoren lavet en indsats, hvor en tilgang bliver prøvet og efterfølgende evalueret. Hvis tilgangen virker, bliver den beskrevet i mestring i journalen”.</p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne?	X			Sygeplejersken tilkendegiver, at hjælperne er særdeles dygtige til at reagere på ændringer i beboernes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
(TOBS, triagering?)				<p>tilstand, især fordi de har et indgående kendskab til dem. Ved små ændringer bliver beboeren tobset og urinen undersøges. De relevante faggrupper tilkaldes og der bliver lagt en plan sammen med lægen ved behov. Det oplyses endvidere, at der afholdes triageringsmøder hver formiddag og aften. Ved det tværfaglige møde en gang om ugen gennemgås alle beboernes status.</p> <p><i>"Jeg synes hjælperne er rigtig gode til at reagere på ændringer i beboernes tilstand også fordi de kender dem rigtig godt. Ved små ændringer bliver de tobset og urinen bliver undersøgt og sygeplejerskerne og terapeuterne bliver tilkaldt. Og vi kontakter lægen og får lagt en plan, hvis der er behov for det".</i></p> <p><i>"Hver formiddag afholdes der triageringsmøde, det samme om aftenen".</i></p> <p><i>"Til det tværfaglige møde en gang om ugen gennemgås alle beboere".</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at der dagen forinden bliver udarbejdet en plan for, hvilke medarbejdere, der varetager plejen af beboerne, her under hensyn til at beboeren fortrinsvis bliver hjulpet af sin kontaktperson.</p> <p><i>"Dagen før har to medarbejdere lavet planen, og beboerne hjælpes stort set altid af kendt personale fordi vi ikke har vakante stillinger. Det er det samme personale, der er her hver dag".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at det er kontaktpersonen og den forløbsansvarlige har det primære ansvar for beboerens forløb, samt kommunikationen med de pårørende. Hjælperne varetager den nære kontakt og plejen af beboeren.</p> <p><i>"Kontaktpersonen og den forløbsansvarlige er dem der har hovedansvaret for beboerens forløb og kontakten til de pårørende. Hjælperne har måske den mere nære kontakt og dag til dag relation og plejen".</i></p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Forstanderen orienterer om, at nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram. Den nye medarbejder har en oplæringsperiode på 14 dage.</p> <p><i>"Vi har et helt fast introduktionsprogram af de nyansatte medarbejdere. Der er et fast skema for, hvad du skal igennem og hvis vi har ufaglærte, der bliver ansat i weekenderne. Her fremgår det også, hvem de skal gå med og hvad de skal igennem".</i></p> <p><i>"Den nye medarbejder bliver ligeledes tilknyttet en trivselsmedarbejder".</i></p> <p><i>"Oplæringstiden er 14 dage, man skal forinden have været på ergonomikursus og diverse kurser".</i></p>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Det oplyses, at man ikke på Borgvold benytter eksterne vikarer. De faste afløsere har som minimum været igennem 14 dages oplæringsprogram.</p> <p><i>"Vi bruger ikke vikarer udefra. Alle vores faste afløsere, har som</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>minimum også været igennem 14 dages oplæringsprogram".</i>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de gennem undervisning har mulighed for at holde deres faglige viden ajour og kan udvikle sig. <i>"Vi har også faste kompetencedage en gang om året for alle hjælpere. Her får alle hjælpere undervisning i skalkompetencer".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er en særlig "Borgvold"-kultur, hvor psykologisk tryghed, rummelighed, sammenhold og arbejdsglæde er kendetegnende. <i>"Vi har det socialt godt som kolleger og har det personligt godt med hinanden. Det gør det også nemmere, når det kommer til det faglige fordi man kan komme til hinanden. Vi har en Borgvold ånd som vi kalder det. Vi har den gode kultur".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Forstanderen og medarbejderne tilkendegiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation. <i>"Vi taler ordentligt til hinanden og om hinanden. Selv ved beboere, der er udfordrende tales der altid ordentligt".</i>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er en åbenhed og tryghed til at sige til og fra i omsorgsarbejdet. De oplever ligledes psykologisk tryghed på arbejdspladsen, som fremgår af trivselsmålingen.

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>Demensfaglig sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos borgeren kan styrkes.</p>

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
	At medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
	At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram. At nye medarbejdere har en oplæringsperiode.
	At vikarer bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.
	At medarbejderne oplever gennem undervisning at kunne holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.
Kultur	
	Medarbejderne og oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.