

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Bjørnshøj

Adresse: Gartnerparken 2, 8380 Trige

Tlf.: 41873716

D. 02.10.2024

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 02.10.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Bjørnshøj. 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 Bjørnshøj er et mindre, kommunalt plejehjem beliggende i Trige ca. 12 km nord for Århus. Plejehjemmet blev taget i brug i 2008. Det er en etplans bygning og rummer 24 plejeboliger fordelt på to afdelinger. Plejehjemmet Bjørnshøj ligger i dejlige omgivelser og er bygget omkring en stor, lukket gårdhave. I gårdhaven er der flere hyggelige klynger med havemøbler foruden bl.a. en fuglevoliere, beplantning med blomster og grønt samt er orangeri. Hver lejlighed har egen terrasse enten ud til haven eller ud til vejene omkring plejehjemmet. I de to afdelinger er der fælles spise- og opholdsrum samt brede fællesgange hvorfra der er indgang til den enkelte bolig. Som et nyt tiltag er der netop blevet indrettet et mindre træningsrum, som frit kan benyttes af beboerne

Plejehjemmet har eget produktionskøkken, hvorfra der dagligt produceres frisklavet mad til beboerne.

Tilsynet bemærkede at plejehjemmet er kendetegnet ved lyse og venlige rammer og har et hjemligt og ikke institutionsagtigt præg. Rundt i spisestuerne sad en stor del af beboeren og indtog deres morgenmad og senere deres middagsmad med personale omkring sig. Der herskede en hyggelig og afslappet atmosfære. Dog blev rengøringsstandarden på gangene og i to af lejlighederne vurderet som værende under niveau.

Personalesammensætning:

På Plejehjemmet Bjørnshøj er der ansat ca. 37 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

1 sygeplejerske, 7 social- og sundhedsassistenter (hvoraf 2 er tilkaldevikar), 11 social- og sundhedshjælpere (hvoraf 3 er tilkaldevikar), 1 ergoterapeut, 2 fysioterapeuter (hvoraf 1 er i flexjob 6 timer ugentlig) samt 2 faste ufaglærte medarbejdere. Endelig er der 1 ernæringsassistent, 2 husassistenter, 2 aktivitetsmedarbejdere (begge i flexjob 6 + 12 timer ugentlig), 6 ufaglærte afløsere samt 2 ungarbejdere. Derudover har vi 3 frivillige til sang om onsdagen. Det oplyses, at der kun i yderst sjældne tilfælde gøres brug af eksterne vikarer fra vikarbureau. Ledelsen består af en forstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 17.10.2024 og havde en faktuel rettelse til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 02.10. 2024 vurderet, at plejehjemmet Bjørnshøj indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

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

En beboer ytrer ønske om en højere grad af medbestemmelsesret i forhold til den mad, der serveres på Bjørnshøj. Hun oplever, at især aftensmaden er for dårlig og at maden generelt er uden smag grundet manglende brug af krydderier. Plejehjemmets forstander oplyser, at han er opmærksom på problemet, og at fokus på maden og en højere grad af beboerinddragelse i udfærdigelse af menuplanen vil være et kommende fokusområde.

For en beboers vedkommende mangler en enkelt funktionstilstand at blive vurderet og generelt skal funktionsevnetilstandene for plejehjemmets beboere fremadrettet vurderes i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation.

Hos en beboer, der er kateterbruger, skal besøgsplanen opdateres i alle vagtlag i forhold til opmærksomhed på kateterpleje, skift af pose, tømning af pose etc.

Hos en anden beboer mangler der i besøgsplanen at blive inkluderet, at beboeren skal tilbydes hjælp til toiletbesøg samt tjek af ble i aftenvagten.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at ovenstående mangler, ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og vil kunne rettes op på ud fra den rådgivning og vejledning, der blev givet under tilsynet.

Plejhjemmet Bjørnshøj fremstår som et velfungerende og velorganiseret plejhjem. Høj faglighed prioriteres på stedet og på baggrund af gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange planlægges og udføres kerneopgaverne på plejhjemmet. Tilsynet oplevede en visionær og engageret forstander og personalegruppe der ser fordelene i, at Bjørnshøj er et lille sted og arbejder for at skabe en meningsfuld hverdag for plejhjemmets beboere bl.a. ved at prioritere nærvær og fællesskaber og udbyde en bred palet af aktiviteter.

Der arbejdes tværfagligt på Bjørnshøj og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt i bestræbelserne på at understøtte beboernes trivsel og bevare og om muligt fremme deres færdigheder ud fra den enkelte beboeres ønsker, ressourcer og behov.

Personalet oplyser, at de afventer deltagelse i kommunens kursus i personcentreret omsorg i slutningen af 2025, men at de alligevel arbejder personcentreret. Der afholdes triageringsmøder 3 gange om ugen, hvor beboernes fysiske og psykiske trivsel/tilstand vurderes på baggrund af bl.a. Tom Kitwoods blomst og trivselskarret.

På plejhjemmet Bjørnshøj prioriteres ikke blot beboernes trivsel højt men også personalets. På det ledelsesmæssige plan har plejhjemmet gennemgået en tumultarisk periode, idet der indenfor de sidste par år har været 5 forskellige forstandere på midlertidig basis. Bjørnshøj har dog siden august 24 haft en fast forstander, der nu sammen med personalet sætter retningen for plejhjemmet. En god kultur og et godt sammenhold blandt personalet har dog bragt personalet sikkert gennem den ustabile periode og gjort, at det stadig har været muligt at opretholde den gode, ønskede standard for plejhjemmet. Det oplyses, at medarbejderne for øjeblikket deltager i et længerevarende supervisionsprojekt som ledes af en ekstern udbyder.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver at være faldet godt til på plejhjemmet og at have bevaret retten til selv- og medbestemmelse på eget liv. En beboer ønsker dog en opgradering af maden primært om aftenen. De tre beboere roser personalet for at være venlige, imødekommende og omsorgsfulde.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er særdeles tilfreds med at have sin kære på Bjørnshøj. Han oplever, at hun får en meget kvalificeret og omsorgsfuld pleje. Han fremhæver det positive ved kontinuiteten i personalegruppen og oplever det som tryghedsskabende, at det er kendt personale, der varetager plejen af hans kære. Den pårørende angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Fraset enkelte mangler fremstår dokumentationen systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der er i særdeleshed meget fine og udførlige livshistorier for alle tre beboere. Derudover er tilgangen til beboerne beskrevet under "mestring". Tilsammen danner disse parametre et godt udgangspunkt og fundament for at kunne yde en individuel og værdig indsats til den enkelte beboer.

På Bjørnshøj har man implementeret en systematik i forhold til at indsamle beboernes eventuelle ønsker for den sidste tid og til at få dem dokumenteret i Cura. For alle tre beboeres vedkommende var disse ønsker dokumenteret under "livshistorie."

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderes og revurderes
- At man sikrer, at funktionsevnetilstandene fremadrettet vurderes i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation
- 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 maden, der serveres på Bjørnshøj, bliver et fokusområde, og at man sikrer en dialog med beboerne omkring menuplanen således, at individuelle ønsker til maden efterkommes i den grad, det er muligt.
- At rengøringsniveauet højnes.

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 Bjørnshøj.

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 78 – 95 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Bjørnshøj i hhv. 7 mdr., 1 år og 2 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede.

	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 beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på Bjørnshøj og er tilfredse med at bo på plejehjemmet.</p> <p><i>"Det er hjemligt at være her og jeg føler mig tryk".</i></p> <p><i>"Jeg tror ikke jeg kunne komme et bedre sted end her. Det er overskueligt og ikke for stort".</i></p> <p>To beboere oplyser dog, at det har været en svær proces, der har været forbundet med mange afsavn at skulle flytte på plejehjem:</p> <p><i>"Når det nu ikke kan være anderledes, så er det et rart sted at være".</i></p> <p><i>"Det var så svært at skulle vælge mellem mine ting".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>Alle tre beboere oplyser, at individuelle ønsker til deres døgnrytme bliver efterkommet:</p> <p><i>"Jeg står op, når det passer mig. Jeg har altid været morgenmenneske".</i></p> <p><i>"Jeg har min egen rytme og kommer op og kommer i seng, når det passer mig".</i></p> <p>En beboer er dog afhængig af at skulle have medicin med hyppige intervaller.</p> <p><i>"Medicinen sætter jo i nogen grad dagsordenen for mig"</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX	X		<p>De tre beboere er enige om, at de har kunne bevare deres selv- og medbestemmelsesret indenfor plejehjemmets rammer:</p> <p><i>"Jeg synes, det foregår, som jeg gerne vil have det".</i></p> <p><i>"Jeg synes, at jeg har indflydelse på min hverdag. Personalet er meget søde – de vil gøre det bedste for alle".</i></p> <p>En beboer kunne dog godt tænke sig at have lidt mere indflydelse på den mad, der serveres på plejehjemmet og især på aftensmaden:</p> <p><i>"Vi får konsekvent dårlig mad om aftenen. Derudover smager maden ikke af noget – den mangler krydderier".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	<p>En beboer angiver, at hendes døtre er bekendte med hendes ønsker for den sidste tid.</p> <p>For de to andre beboeres vedkommende er det fortsat et svært emne at bringe på tale. Dog kan tilsynet konstatere, at der er dokumenteret ønsker for den sidste</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				tid for alle tre beboeres vedkommende.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			De tre beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, beboerne hver især tidligere har levet: <i>"Det spurgte de ind til, da jeg flyttede ind".</i>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere oplever alle, at personalet har respekt for deres vaner og værdier. To beboere angiver, at livskvalitet for dem er forbundet med at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter: <i>"Jeg er med til mange af de aktiviteter, der foregår her og med på ture ud af huset. Jeg sætter pris på, at man selv kan vælge til og fra".</i> Ud over deltagelse i udvalgte aktiviteter, sætter den tredje beboer også pris på at kunne dyrke sine interesser i eget selskab. <i>"Jeg læser meget og følger med i politik og i verdenssituationen".</i> Denne beboer beklager, at der ikke er mange andre kognitivt velbevarede beboere på plejehjemmet, som hun kan have en dialog med, men har accepteret dette. <i>"Det er et grundvilkår ved at flytte på plejehjem".</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			De tre beboere er trygge ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"De er altid parate til at hjælpe mig"</i></p> <p><i>"Personalet reagerer hurtigt, men hvis jeg er ked af det, så ringer jeg til min datter. Så får vi en god snak".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX		X	<p>En beboer kan ikke svare på dette spørgsmål. De to andre beboere tilkendegiver, at der er mange forskellige medarbejdere at forholde sig til i løbet af døgnet men, at de også får hjælp af kendt personale.</p> <p><i>"Der kommer selvfølgelig nye til som man skal forholde sig til. Men alle er søde – nogle har man selvfølgelig en bedre kemi med end andre. Sådan er det".</i></p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			<p>Alle tre beboere oplyser, at personalet generelt er bekendte med de opgaver, de skal varetage hos den enkelte beboer.</p> <p><i>"De faste ved det godt. Hvis der er afløsere, der er i tvivl, så spørger de mig".</i></p>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for:</p> <p><i>"Det gør jeg bestemt – ellers kan jeg jo bare sige til".</i></p> <p>En beboer oplever dog, at personalet har meget travlt:</p> <p><i>"Jeg ville ønske, de havde lidt mere tid til at sætte sig ned og snakke".</i></p>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX	X		<p>En beboer ved ikke, hvem der er hendes kontaktperson. Hun oplyser, at hun har en god relation til alle i personalegruppen. De to andre</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Alle tre beboere oplever, at der er en god og respektfuld omgangstone på Plejehjemmet. <i>"Alle taler pænt og ordentligt"</i> <i>"Der er en behagelig tone her"</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			De tre beboere har ligeledes oplevelsen af, at personalet har en god indbyrdes omgangstone: <i>"Den er så god – de driller hinanden"</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne angiver, at der er en hyggelig og god atmosfære på Bjørnshøj: <i>"Atmosfæren er god og venlig. Det er rart at være her".</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 inden hans kære flyttede ind på Bjørnshøj var personalet på hjemmebesøg. <i>"De var meget interesseret i min kæres liv, vaner og ønsker til hverdagen. Det var betryggende og beroligende for min kære og gjorde, at hun gerne ville flytte ind på plejehjemmet".</i> Den pårørende fortæller desuden, at der efter indflytningen også blev afholdt et indflytningsmøde med lokation på plejehjemmet.
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende oplever, at plejen er i overensstemmelse med hans kæres behov og ønsker:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Personalet efterkommer bestemt hendes ønsker og behov".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Den pårørende oplyser, at dette emne er blevet taget op
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			Den pårørende er bevidst om, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, hans kære tidligere har levet: <i>"Da hun flyttede ind, var der en sygeplejestuderende, der lavede en planche og skrev en livshistorie".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende er meget tilfreds med plejen af hans kære: <i>"Der bliver bestemt taget højde for hendes særlige behov".</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 oplevelsen af, at personalet er meget opmærksomme på ændringer i hans kæres habituelle tilstand: <i>"Jeg er tryk ved, at de vil reagere".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig vel informeret: <i>"Vi kommer her meget ofte, så vi følger med i, hvad der foregår".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende oplever, at plejen varetages af kendt personale og at de således ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos hans kære. <i>"Der er en kæmpe forskel på hjemmeplejen og plejen her på plejehjemmet. Hjemme kom der</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>mange forskellige og det skabte episoder, der gjorde hende utryg".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende ved ikke nøjagtig, hvem der er hans kæres kontaktperson, men han formoder det er sygeplejersken: <i>"Der er en vanvittig god sygeplejerske her, som har fulgt min kære fra hjemmebesøget og frem til nu".</i>
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstonen på Bjørnshøj beskriver den pårørende som meget god og respektfuld.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at han absolut har en god dialog med personalet. Han ytrer dog ønske om, at man introducerer en kontaktbog, hvor gensidige små beskeder kan skrives ned i stedet for at have beskederne på små lapper.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			Der er udførlige livshistorier for alle tre beboere og punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og ressourcer er ligeledes grundigt beskrevet for de tre beboere. Under "livshistorie" er der desuden dokumenteret ønsker for den sidste tid for alle tre beboeres vedkommende.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		Hos en beboer mangler. "Drikke" at blive vurderet. Det oplyses, at beboeren har brug for en særlig kop med håndtag. Generelt skal funktionsevnetilstandene på sigt opdateres i forhold til kommunens nye retningslinjer om minimumsdokumentation.
Besøgsplan	X	XX		Hos en beboer, der er kateterbruger, mangler der i besøgsplanen i alle vagtlag en opmærksomhed på kateteret: Det gælder bl.a. kateterpleje, evt. skift af pose fra nat til dag og fra dag til nat, tømning af pose etc. Hos en anden beboer mangler der i aftenvagten at blive indskrevet, at beboeren skal tilbydes hjælp til toiletbesøg samt, at bleen skal tjekkes.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen 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>Forstanderen og medarbejderne redegør for, at man bestræber sig på at komme på hjemmebesøg inden den nye beboer flytter ind. Det er medarbejdernes erfaring, at hjemmebesøget hvor man oplever beboeren i eget miljø, giver et særligt indblik i hvem den nye beboer. Hjemmebesøget er ligeledes relations skabende, så beboeren og de pårørende føler sig mere tryk ved indflytningen.</p> <p><i>"Vi holder altid et indflytningsmøde og vi bestræber sig på at lave et hjemmebesøg inden indflytningen. Det har vi rigtig gode erfaringer med også for at finde ud af hvad er det for et menneske, der flytter ind og hvad kommer de fra. Det er ofte sygeplejersken og terapeuterne, der tager på hjemmebesøg".</i></p> <p><i>"Hjemmebesøget giver også en tryghed for beboeren og de pårørende, at de har mødt os inden beboeren flytter ind".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at graden af inddragelse afhænger af, hvad beboeren er kapabel til. Ergoterapeuten og fysioterapeuten er den første uge efter beboerens indflytning inde og observerer og vurderer beboeren i forhold til rehabiliterings- og træningspotentiale. Terapeuterne har ligeledes en dialog med beboeren om, hvad beboeren selv gerne vil og hvad der er forbundet</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>med livskvalitet for beboeren. Nogle gange handler det også om at hjælpe beboeren med at økonomisere med de kræfter der er.</p> <p><i>"Det kommer meget an på borgeren, der er også borgere, der ikke er i stand til at sætte mål. Det er meget forskelligt med borgernes energiniveau. Der er også borgere, der gerne vil have vores hjælp i plejen, så de har energi til resten af dagen".</i></p> <p><i>"Det er helt klart en dialog med borgerne".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Det tilkendes gives, at plejen tilrettelægges så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme.</p> <p><i>"Det gør den. Nogle ringer, når de vil op, andre ved vi gerne vil op ved 7-8 tiden. Nogle går man ind og giver morgenpiller og hører om de også gerne vil op eller sove længere".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne tilkender giver, at emnet typisk tages op til overgangssamtalen. Beboeren og de pårørende har forinden fået udleveret samtalekort, så de er forberedt på, hvad der skal tales om. Det er medarbejdernes erfaring, at det ikke er alle beboere, der ønsker at tale om emnet.</p> <p><i>"Vi tager aldrig samtalen til indflytningssamtalen medmindre det er påkrævet. Vi tager emnet op til overgangssamtalen, hvor borgeren og de pårørende er forberedte på det".</i></p> <p><i>"Vi oplever stadig borgere, der siger, det vil jeg ikke snakke om og så noterer vi det".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
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 orienterer om, at emnet også kan tages op til opfølgningssamtalen hvert halve år. <i>"Det sker til opfølgningssamtalen hvert halve år. Her indgår det også som en fast del fordi ønskerne også kan ændre sig".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?		X		Forstanderen og medarbejderne tilkendegiver, at der ikke arbejdes med ACP. Der orienteres om, at såfremt beboeren har valgt at have huslægen tales der med beboeren om IVGH og om, hvordan der på Bjørnshøj kan tilbydes kompetent palliationsbehandling, når den tid kommer. <i>"Det er ikke noget vi arbejder med. Jeg har kigget på spørgsmålene og synes ikke det var de bedste spørgsmål".</i> <i>"Vi synes samtalekortene er bedre, så vi har ikke brugt ACP".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at bachelorerne har fået undervisning i ACP-samtalen til kommunens undervisning i palliation.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Forstanderen oplyser, at medarbejderne først kommer til undervisning i personcentreret omsorg i slut 2025. Der orienteres om, hvordan medarbejderne har et rigtig godt samarbejde med hinanden i alle vagtlag om at være nysgerrig på, hvordan beboeren trives og hvad der for beboeren opleves meningsfuldt

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				at være med til. Der er fokus på at have en individuel tilgang til hver enkelt beboer, der har afsæt i beboerens livshistorie, værdier og vaner. Der er ligeledes stor respekt for beboerens selvbestemmelsesret. <i>"Vi er meget opmærksomme på vores demente borgere, om de bliver overstimuleret. Hvad kan de deltage i og hvad kan de ikke deltage i".</i>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan det har været udbytterigt med demenskoordinatoren faglige sparring. Demenskoordinatoren kommer en gang om måneden til demens faglig sparring.
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at der har været demenstrænerforløb, der har udmøntet sig i demenshandleplaner og endeligt er beskrevet som tilgang under mestring i Cura.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?)	X			Forstanderen og medarbejderne orienterer om, at der afholdes triageringsmøder mandag, onsdag og fredag. Her forholder medarbejderne sig til beboernes fysiske og psykiske trivsel/tilstand, der også vurderes på baggrund af bl.a. Tom Kitwoods blomst og trivselskarret. Medarbejderne tilkendegiver, at triageringstavlen giver et godt overblik fx i forhold til fordeling af kompetencer.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Alle medarbejdere kan triagere og mandag, tirsdag og onsdag triagerer vi borgerne".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at plejen tilrettelægges under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt og af kendt personale. <i>"Vi er et lille hus, så alle kender alle beboere".</i> <i>"Vi har beboere, hvor vi ikke sender afløsere ind fordi det skaber forvirring".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonordningen?	X			Medarbejderne redegør for de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. Det samme gælder opgaverne for den forløbsansvarlig. <i>"Som kontaktperson har jeg fx alt de praktiske ting, plejen og kontakten til de pårørende. Hvis det handler om noget fagligt er det den forløbsansvarlige, der har opgaven".</i>
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Forstanderen og medarbejderne redegør for, <i>"Alt nyt personale har følgeskab af et fast personale og vi bruger meget tid på at lære afløsere op".</i> <i>"Det der er vigtigt for mig er, at den nye medarbejder får den tid medarbejderen har brug for, for at blive klædt godt klædt på til opgaven. Der er ikke noget fast intro-program. Jeg kunne godt tænke mig, at vi får udarbejdet et intro-program, så den nye medarbejder får udleveret en mappe".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at der er et fast oplært afløserkorps. De arbejder hver anden eller tredje weekend. De fleste afløsere stopper imidlertid nu fordi de er kommet ind deres studie. Der skal således ansættes og oplæres nye afløsere.</p> <p>Der bruges ikke vikarer fordi medarbejderne heller selv vil dække vagterne af hensyn til beboerne.</p>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Medarbejderne og forstanderen redegør for, hvordan der arbejdes med kompetenceudvikling. Der er mapper med kompetenceskemaer, som styres af sygeplejersken. Medarbejderne oplever, at de gennem undervisning kan holde deres faglige viden ajour og kan udvikle sig. Aktuelt har fysioterapeuten været på kursus i brug af carandostolen og flere medarbejdere skal afsted på det samme kursus. Medarbejderne tilkendegiver, at der er en god og stærk kultur for at hjælpe hinanden og man gør brug af sidemandsoplæring og angiver, at man på Bjørnshøj har en høj faglighed. Forstanderen vil gerne prioritere læring ved, at formaliseret undervisning skal foregå til de læringsmøder, der i fremtiden bliver implementeret.</p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Det tilkendegives, at medarbejdernes trivsel prioriteres højt og medarbejderne oplever, at der er en god kultur og et godt sammenhold. Det oplyses, at medarbejderne for øjeblikket deltager i et længerevarende uddannelsesforløb i Vækstkultur og</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>kommunikation som ledes af en ekstern udbyder.</p> <p><i>"Vi har det rigtig godt her. Vi oplever, at vi er et hus og vi hjælper hinanden og er opmærksomme på hinandens behov for hjælp".</i></p> <p><i>"Ordentlighed er vigtig for mig som leder. Det her er et sted med fantastiske beboere, og fantastiske medarbejdere med hjertet på rette sted, der vil det bedste for hinanden og beboerne, og beboerne og hinanden".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at der er fokus på en respektfuld kommunikation. Flere af medarbejderne har været på kursus hos Affectum, som sætter værktøjer i spil, der bidrager til en velfungerende kommunikation.</p> <p><i>"Jeg har været på Affectum uddannelsesforløb, hvor vi arbejder med vækstkultur og faglighed i kommunikation".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Det tilkendegives, at der i psykologisk tryghed på arbejdspladsen også til at sige til og fra i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Der er tryghed og plads til at være uenig".</i></p> <p><i>"Jeg synes, der er et godt arbejdsmiljø og medarbejderne er gode til at bruge hinanden".</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>Medarbejderne 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>Borgerkonferencen 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.