

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Lotus

Adresse: Sandkåsvej 41, 8210 Århus V

Tlf.: 20600914

D. 20.05.2025

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 20.05.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Lotus. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med viceforstanderen 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 viceforstander og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet:

Plejehjemmet Lotus er et kommunalt plejehjem som er beliggende i den vestlige del af Århus. Plejehjemmet blev opført i 2007 og har indenfor de senere år gennemgået en omfattende renovering således, at plejehjemmet i dag fremstår som et moderne, pænt og indbydende plejehjem. Lotus har 48 plejeboliger som er fordelt på 2 etager og 4 fløje. På de to etager findes der store, fælles opholds- og spisestuer ligesom, der på hver af de to etager er et køkken, der på skift fungerer som produktionskøkken. På denne måde får alle beboere muligheden for at kunne nyde godt af de fordele, der er ved egenproduktion af maden som f.eks. duften af frisklavet mad. Indgangen til den enkelte bolig er via en fællesgang og der er en fransk altan i alle boligerne.

Til Plejehjemmet Lotus hører en stor, dejlig have med terrasse, frugttræer, bærbuske, krydderurter og blomster og ikke mindst et nyopført orangeri som bruges flittigt i forårs- og sommermånederne.

Personalesammensætning

På Plejehjemmet Lotus er der ansat ca. 54 medarbejdere inkl. afløsere. Personalefordelingen er som følger: 1 sygeplejerske, 15 social- og sundhedsassistenter, 15 social- og sundhedshjælpere, 1 fysioterapeut, 2 ergoterapeuter samt ca. 20 faste afløsere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Derudover er der ansat køkkenpersonale, ernæringsassistenter og 1 aktivitetsmedarbejder. Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

På tilsynsdagen var plejehjemmets forstander på ferie og således fraværende.

Det oplyses, at der på Lotus ikke anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 02.06.2025 og havde rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 20.05.2025 vurderet, at plejehjemmet Lotus indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at plejehjemmet Lotus indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under fokusområderne: *"Procedurer og dokumentation"* samt under *"Selvbestemmelse, herunder en værdig død"*, som ikke var tilstrækkelig opfyldt:

Der foreligger en livshistorie for alle tre beboere. I livshistorien for en beboer mangler der dog en mere udførlig beskrivelse af beboerens familiære forhold - eksempelvis, at hun har fire børn og ikke kun de to, der står nævnt. Derudover er der specielle hensyn at tage når familien er på besøg på plejehjemmet grundet særlige relationelle omstændigheder, hvilket ligeledes bør være nævnt.

I gennemgangen af *"Generelle oplysninger"* mangler der en opmærksomhed på/beskrivelse af en beboers svære kognitive udfordringer. Helbredsoplysninger, ressourcer, vaner og mestring bør således opdateres i forhold til beboerens aktuelle kognitive udfordringer/tilstand.

For to beboere er der udfyldt ACP- samtale. Tilsynet efterlyser dog en mere konkret beskrivelse af beboernes ønsker og tanker i forhold til den sidste tid. Disse kunne med fordel skrives under livshistorie.

For den tredje beboer foreligger der en aftale om livets afslutning fra august 23. Denne aftale skal genbesøges og opdateres/å jour føres.

Der er generelt fyldestgørende og anvisende besøgsplaner for alle tre beboere. Dog er der for en beboers vedkommende beskrevet faste toilettider, men kun for dagvagten og ikke for aften- og nattevagten

Ingen af de tre beboere er bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson, ligesom den pårørende ej heller ved, hvem der er hendes kæres kontaktperson.

Den pårørende, som tilsynet talte med, har ønsker om øget fokus på rent tøj, andre aktiviteter, åben dør politik mm. Tilsynet henstiller til en tættere dialog med de pårørende for at få forventninger afstemt og for at få verificeret om ønskerne er mulige at indfri og, hvorvidt disse er beboerens eller de pårørendes.

Plejhjemmets viceforstander og personale var alle åbne, venlige og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. De var opmærksomme på de punkter, der kræver forbedringer og det er tilsynets vurdering, at der snarest vil blive rettet op på de ovenfor anførte mangler ud fra den vejledning og rådgivning, der blev givet under tilsynet.

Det er tilsynets samlede konklusion, at Plejhjemmet Lotus er et velfungerende og velorganiseret plejhjem. Der arbejdes på stedet med stor entusiasme, dedikation og høj faglighed for at skabe den størst mulige grad af tryghed, hjemlighed og trivsel for plejhjemmets beboere. På Plejhjemmet Lotus vægtes det højt, at der skal være plads til 48 forskellige liv. For at kunne efterleve denne vision arbejdes der på Lotus ud fra en helhedsorienteret og personcentreret til- og tankegang, hvor fokus er at se mennesket bag sygdommen og tilrettelægge plejen ud fra den enkelte beboers behov og ønsker. Den tætte og nære relationsdannelse er i denne sammenhæng et afgørende succeskriterie primært i forhold til beboerne, men også i forhold til pårørende. Personalet skal efter planen først deltage i kommunens kursus i personcentreret omsorg i 2026, men der berettes om, at den personcentrerede tankegang allerede er en integreret del af hverdagen på plejhjemmet, og værktøjer som f.eks. blomsten bruges aktivt og konsekvent i diverse mødefora som borgerkonferencer til at vurdere beboernes trivsel/mistrivsel eller til at detektere uopfyldte behov.

I et trivselsskabende øjemed er der på Lotus stor fokus på den rehabiliterende indsats og på at kunne tilbyde en bred palet af meningsfulde aktiviteter og arrangementer. Nogle aktiviteter er faste og tilbagevendende, mens andre tager afsæt i individuelle ønsker og behov.

For at kunne yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsat til plejhjemmets beboere vægtes det tværfaglige samarbejde meget højt. På Lotus er der ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Det oplyses bl.a. at kommunens demenskoordinator kommer på plejhjemmet til faglig sparring en gang om måneden. Derudover fremhæves også plejhjemmets huslæge som en vigtig samarbejdspartner.

På Lotus vægtes ikke blot beboernes trivsel højt, men også personalets. Der berettes om en ganske særlig arbejdsplads, hvor mange har været ansat gennem en længere årrække og hvor ordentlighed, respekt, rummelighed og psykologisk tryghed er nøgleord og en naturlig og ufravigelig del af hverdagen.

På trods af en tilvænningsproces angiver de tre adspurgte beboere, at de overordnet set er faldet godt til på plejhjemmet Lotus og er tilfredse med at bo der. De tilkendegiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse og værdsætter, at der er et godt og varieret udbud af aktiviteter på plejhjemmet. Særlig udflugterne fremhæves som berigende for deres hverdag. Beboerne er tilfredse med maden og roser nye tiltag fra den ny ansatte kok. De føler sig som en del af fællesskabet på Lotus og oplever personalet som søde, hjælpsomme og imødekommende.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er tilfreds med at have sin kære på Plejhjemmet Lotus og oplever generelt, at hun får en god og omsorgsfuld pleje. Hun ønsker dog ekstra opmærksomhed på, at hendes kære fremstår pæn og velsoigneret og ikke med pletter på tøjet. At have et præsentabelt ydre har angiveligt altid været vigtig for hendes kære. Den pårørende har oplevelsen af, at enkelte aktiviteter er på for barnligt et niveau til hendes kære og kunne ønske, hun tog del i nogle andre, mere kreative aktiviteter. Den pårørende tilkendegiver, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen og personalet er venlige og imødekommende. Hun kunne dog ønske sig, at døren til forstanderens og terapeuternes kontorer af og til stod åbne, men tilkendegiver, at hun har en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At informationerne under helbredsoplysninger, vaner, ressourcer, mestring og motivation er opdaterede.
- At man sikrer, at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle beboere med informationer, der er vigtige og brugbare for plejen.
- At besøgsplanen opdateres i forhold til den hjælp, beboeren har behov for i alle vagtlag.
- At man sikrer en modus for, hvordan man synliggør den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et lamineret ark på et skab i lejligheden med kontaktpersonens navn.
- At man arbejder videre med at implementere en systematik i forhold til indsamling og dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid.

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 Lotus.

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 – 3 kvinder i alderen 85-90 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Lotus i hhv. 4 mdr., 1½ 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 på dagen velklædte og velsoignerede – to lejligheder fremstod pæne, rene og ryddelige mens gulvet i den tredje lejlighed ikke var rengjort.

	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			Alle tre beboere tilkendegiver, at på trods af en svær tilvænningsperiode er de overordnet set faldet til på plejehjemmet: <i>"Når det ikke kan være anderledes, er jeg glad for at være her og føler mig hjemme. Jeg har en dejlig, stor lejlighed".</i> <i>"Jeg er jo nok faldet til, men det er noget helt andet end at være i sit eget hjem".</i> <i>"Det er godt at være her. Jeg vil ikke her fra".</i>
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?	XX		X	En beboer har svært ved at svare på dette spørgsmål, mens de to andre beboere oplyser, at de føler sig inddraget og varetager alle de funktioner i plejen, som de selv kan.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere er enige om, at de i høj grad har indflydelse på deres døgnrytme: <i>"Den bestemmer jeg helt selv".</i> <i>"jeg vil gerne tidlig op og tidlig i seng. Hvis jeg skal noget, kan det bare laves om".</i>
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XX		X	De tre beboere fortæller, at de har fået en god fortrolighed med udvalgte medarbejdere: <i>"Dem, der har været her i lang tid, kender jeg godt. "De gamle" er jeg blevet dus med. De er opmærksomme på om, der er noget".</i> <i>"De er altid flinke og gode at snakke med".</i> To beboere taler dog primært med deres pårørende om svære emner: <i>"Jeg snakker med mine børn og svigerbørn om de svære ting".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de hver især har levet: <i>"Det har vi løbende snakket om. De kender mig jo efterhånden"</i>
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XXX			Beboerne oplever, at personalet har respekt for deres vaner og værdier og for alt det, der vigtigt for dem: <i>"Det har de bestemt, men det er samtidig også vigtigt, at man er</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>fleksibel og, at vi indretter os efter hinanden".</i>
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XXX			De tre beboer oplyser, at der på Lotus er et bredt udvalg af aktiviteter, som de har mulighed for at deltage i på frivillig basis. <i>"Jeg er bl.a. med til gymnastik og det er rigtig hyggeligt. Så er jeg også med til banko og nyder at være med på busture".</i> En anden beboer fremhæver ligeledes turene ud af huset og erindrer især en tur til "Den gamle By" og ture i biografen. Beboerne værdsætter, at de får udleveret en måneds oversigt over kommende aktiviteter på plejehjemmet. En beboer efterlyser dog mere variation i udbuddet.
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XXX			De tre beboere er generelt tilfredse med den mad, der serveres på Lotus: <i>"Jeg synes maden er god og varieret"</i> <i>"Vi har lige fået en ny kok – den gamle gik på pension. Det er god, almindelig mad".</i> <i>"Vi får endnu bedre mad efter den nye kok er kommet. Han bager kager og brød og så får vi to retter mad – det er rigtig lækkert".</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	XXX			Beboerne fortæller, at de selv bestemmer, hvor de ønsker at indtage deres måltider: <i>"Det må man selv om – hvis jeg en dag har lyst til at spise for mig selv, så gør jeg det".</i> Alle tre beboere oplever, at der er et hyggeligt og rart måltidsfællesskab: <i>"Det er hyggeligt at sidde sammen med de andre. Vi er som gamle</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				skolekammerater og fortæller hinanden om gode oplevelser”. ”Vi sidder sammen i spisestuen og det er faktisk hyggeligt”.
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere har alle oplevelsen af at være en del af fællesskabet på plejehjemmet.
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			De tre beboere tilkendegiver, at de ser en del forskellige medarbejdere i løbet af døgnet, men, at det i det store hele er kendt personale, der varetager plejen.
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal udføre hos dem. ”Hvis de skulle være i tvivl, så spørger de mig jo bare og så er de glade for at blive vejledt”
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Beboerne oplever at få den hjælp, de har brug for. Dog ytrer en beboer ønske om, at personalet havde lidt mere tid især om morgenen: ”Jeg kunne godt tænke mig, at de havde lidt mere tid til at hjælpe mig om morgenen”.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?		XXX		Ingen af de tre beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen beskriver beboerne som god og ordentlig: ”Den er god – personalet er flinke” ”Omgangstonen er fin. Vi har talt om, at man kan mærke, at personalet også har et godt indbyrdes forhold og det smitter af

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>på os. Jeg tror ikke, vi kunne have det bedre".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XXX			Beboerne angiver, at de oplever tryghed og nærvær i deres hverdag på plejehjemmet: <i>"Det gør jeg bestemt – jeg har det godt 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 er vidende om, at der i forbindelse med indflytningen blev afholdt et møde men, at det var et andet familiemedlem end hende selv, der deltog
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 hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje. Dog efterlyser hun, at der til tider er lidt mere opmærksomhed på, at hendes kære ikke har plettet tøj på: <i>"Det er vigtigt for min kære at se velsoigneret og proper ud. Indimellem har hun haft lidt pletter på tøjet".</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 antager at personalet er tilgængeligt for samtaler af en sådan karakter: <i>"Det tror jeg, de er tilgængelige for".</i>
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 oplyser, at personalet har spurgt ind til hendes kæres liv og til alt det, der har været betydningsfuldt for hende. Hun fortæller, at familien ved indflytningen blev bedt om at forfatte sammendrag af hendes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				kæres livshistorie og give det til personalet.
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at hendes kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet.
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?		X		Den pårørende har oplevelsen af at der foregår en del aktiviteter på plejehjemmet. Dog er hun ikke altid umiddelbart begejstret for arrangementet "Leg på Plejehjemmet". <i>"Jeg synes somme tider det er lidt nedværdigende, at beboerne skal puste sæbebobler og lege "titte bøjh" med børnene. Min kære har altid været meget kreativ, så måske kunne hun være med til at strikke eller sy".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	X			Den pårørende angiver, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen. <i>"Jeg synes, at personalet er meget fast. Om aftenen synes jeg, det kan være svært at finde personalet, men for eksempel blev vi i lørdags, da vi afleverede min kære tilbage, taget imod af et personale, som hjerteligt sagde velkommen hjem til hende og var parat til at høre om, hvad hun havde oplevet".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?			X	Den pårørende kan ikke svare på dette spørgsmål.
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende er ikke bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at omgangstone på Lotus er pæn, ordentlig og respektfuld.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med personalet: <i>"Det synes jeg, der er og de spørger også ind til mig".</i> Den pårørende har et ønske om, at døren ind til forstanderens kontor og til terapeuternes kontorer indimellem stod åben: <i>"Jeg har fuld respekt for, at de også har brug for arbejdsro, men indimellem kunne døren godt være åben. Personalet er til gengæld nemme at snakke med, når man møder dem på gangen, altid smilende og venlige og de ved, hvem jeg er".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner		XXX		Der foreligger en livshistorie for alle tre beboere. I livshistorien for en beboer mangler der dog en mere udførlig beskrivelse af beboerens familiære forhold - F.eks. at hun har fire børn og ikke kun de to der står nævnt. Derudover er der specielle hensyn til familiens besøg på plejehjemmet grundet særlige relationelle omstændigheder, der ligeledes bør være nævnt. For en beboeres vedkommende mangler der i helbredsoplysningerne opmærksomhed på, at beboeren har svære kognitive udfordringer. Ressourcer, vaner og mestring bør ligeledes opdateres i forhold til beboerens kognitive udfordringer/tilstand. For to beboere er der udfyldt ACP-samtale. Tilsynet efterlyser dog en mere konkret beskrivelse af beboernes ønsker og tanker i forhold til den sidste tid. Disse kunne med fordel skrives under livshistorie. For den tredje beboer foreligger der en aftale om livets afslutning fra august 23. Denne aftale skal genbesøges og opdateres/å jour føres.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle relevante funktionsevnetilstande er vurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgningsdato.
Besøgsplan	XX	X		Der er generelt fyldestgørende og anvisende besøgsplaner for alle tre beboere. Dog er der for en beboers

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				vedkommende beskrevet faste toilettider for dagtimerne, men ikke for aften/nat timerne.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: 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			Medarbejderne redegør for, at allerførst bliver de to terapeuter kontaktet af pårørende og så kommer de ind til et intromøde, der ofte kan vare halvanden time. Her får de forvist lejligheden og får mulighed for at se en anden lejlighed, så de kan blive inspireret af, hvordan lejligheden kan indrettes. Herefter aftales datoen for indflytningen. Der udleveres en brochure med praktiske oplysninger. <i>"Vi har et massivt flow i huset, så vi har beskæftiget os med indflytning i rigtig mange år og vi har en helt klar rollefordeling. Så vi ved, hvad hinanden laver. Vi har et indflytningsteam, der er omkring beboeren. Indflytningssamtalen holder vi først 4-5 uger efter indflytningen. Og her sker en gensidig forventningsafstemning. Jeg vil sige, at livshistorien er tit på plads inden indflytningen fordi vi får rigtig meget at vide om borgeren til introsamtalen".</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Medarbejderne redegør for, at beboeren i løbet af de første 4 uger efter indflytningen bliver udredt i forhold til funktionsevne udredningen. Det foregår i et tværfagligt samarbejde, hvor ergoterapeuten er med den forløbsansvarlig assistent i morgenplejen for at lave en ADL-udredning og få skabt nogle gode

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				rutiner og implementeret de rette hjælpemidler. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at inddrage beboeren i forhold til den rehabiliterende indsats. <i>"Vi har en udredningsperiode, hvor terapeuterne udreder funktionsniveauet, - er der et potentiale for træning, - skal borgeren være med på træningsholdet. De vurderer hvilke hjælpemidler borgeren har behov for og om der er noget borgeren kan blive selvhjulpne i".</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme og der i plejen tages hensyn til beboerens døgnrytme. <i>"Ja det gør plejen, vi har nogle borgere som fx kommer i bad om aftenen og borgere der er vant til at sove meget af dagen, så det er fuldstændigt som borgerne ønsker det. Den måde vi planlægger på, tager hensyn til, hvornår borgerne står op. Så vi tilrettelægger planlægningen efter, hvad borgeren ønsker".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne orienterer om, at beboeren og de pårørende ved indflytningen informeres om, at der på et senere tidspunkt vil blive en samtale om beboerens ønsker til livets afslutning. Det er typisk den forløbsansvarlige der har ansvaret for samtalen, som gennemføres, når der er opbygget en tillidsfuld relation. Der tages hensyn til, at det for mange kan være et følsomt emne.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Der bliver nævnt til indflytningssamtalen, at vi skal have den samtale, så både borgeren og de pårørende er forberedt på det".</i> <i>"Det er oftest den forløbsansvarlige der siden hen tager samtalen om borgerens ønsker til livets afslutning. Det er meget forskelligt, hvordan borgeren og de pårørende har det med det, for mange er det rigtig svært at snakke om".</i> <i>"Vi varsler, at samtalen kommer på et tidspunkt og når man har opbygget en relation, er det lettere at tale med borgeren om det, og hvis de ønsker det, er de pårørende med. Det er meget en individuel vurdering".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de nedskriver beboerens ønsker til livets afslutning under ACP-samtalen. Der er en dialog om, at medarbejderne ikke her i tilstrækkelig grad har fået skrevet beboerens eventuelle konkrete ønsker til, om der skal synges, tøj, ritualer og hvilke hensyn der er vigtige: <i>"Vi skriver det under ACP-samtalen".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Medarbejderne orienterer om, at der til trods for de endnu ikke har været til undervisning i personcentreret omsorg arbejdes der i praksis ud fra de grundlæggende principper herfor. Det sker ved, at plejen tilrettelægges helhedsorienteret og individuelt med udgangspunkt i beboeren behov, livshistorie og ønsker.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				Medarbejderne opbygger tætte relationer til beboerne, hvilket medfører en høj grad af tavs viden, som omsættes til den daglige pleje og omsorg. Det oplyses ligeledes, at plejen udføres med udgangspunkt i en individuel forløbsplan, hvor der tages hensyn til beboerens vaner, ressourcer og præferencer. <i>"Vi skal først på kursus i personcentreret omsorg i 2026. Jeg vil som sygeplejerske sige, at det er meget svært at udføre sit virke uden at være personcentreret omkring borgeren. Så den helhedsorienterede individuelle pleje går vi meget op i. Der er den her tavse viden fordi vi får opbygget nogle rigtig gode relationer. Så plejen har også afsæt i en individuel forløbsplan og kendskabet til borgernes livshistorie".</i>
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?	X			Medarbejderne orienterer om, at der løbende samarbejdes med demenskoordinatoren, som bidrager med faglig sparring og vejledning. Det er specielt Tom Kitwoods blomst, som systematisk anvendes til at identificere og vurdere beboernes trivsel og behov, særligt i komplekse forløb. Medarbejderne oplever, at dette giver et styrket fagligt grundlag for målrettede indsatser og øget trivsel hos beboerne. <i>"Demenskoordinatoren kommer en gang om måneden og det har vi stor gavn af. Vi har lige haft et forløb, hvor vi fik så god vejledning og rådgivning, så nu går det faktisk rigtig godt. Så jeg synes vi har stor glæde af det samarbejde".</i> <i>"Det er virkelig god demens faglig sparring med demenskoordinatoren, hvor vi er gået alle aspekter igennem</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>af Tom Kitwoods blomst og det giver så god mening, særligt ved de borgere, hvor vi har været udfordret".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de til at begynde med anvender handleplaner til prøvehandlinger. Tilgangen bliver efterfølgende dokumenteret i besøgsplanen og under mestring i Cura. <i>"Tilgangen styr meget klart i besøgsplanen".</i> <i>"Vi bruger handleplaner og det er tit i forhold til prøvehandlinger og så snart vi ved, at det fungerer, så bliver det skrevet i besøgsplanen. Så er der overordnet i forhold til tilgangen, at den står under mestring."</i>
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Medarbejderne reflekterer sammen over, at aktivitetsudbuddet i høj grad har afsæt i, hvad der er meningsfuld for den enkelte beboer. Medarbejderne giver mangfoldige eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan de har blik for den enkelte beboers behov og ønsker til meningsfuld beskæftigelse til glæde for beboernes trivsel og livskvalitet. <i>"Vi laver en månedlig aktivitetskalender. Vi har i huset nogle helt faste aktiviteter og så hører vi beboerne om der er noget de ønsker, fx fik vi en jazzmusiker ud på en borgers foranledning. Så en gang imellem tager vi en snak med beboerne om, hvad de har af ønsker til aktiviteter".</i> <i>"Vi har en månedlig bustur".</i> <i>"Vi sørger også for, at der er et tilbud til dem, der er allerdårligst, fx er der en aktivitetskurv med sansestimuli</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>og der er ved at blive lavet et sanse rum".</i>
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Medarbejderne orienterer om, hvordan der i vidt omfang arbejdes med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden. Der spørges allerede ved beboerens indflytning ind til beboerens præferencer og behov til maden. Der udarbejdes individuelle kostplaner i samarbejde med kokken og diætisten, hvor det er relevant. Der tages desuden kulturelle hensyn til beboere præferencer ved, at der handles særligt ind i Bazar Vest til stor glæde for flere af beboerne. <i>"Ja vi spørger bestemt ind til beboernes individuelle ønsker til maden allerede ved indflytningen. Vi har fx en beboer, hvor både kokken og diætisten har lavet en speciel plan, der tager hensyn til borgerens behov".</i> <i>"Vi har en omsorgsmedarbejder, der tager ud i Bazar Vest og handler lækkert ind til borgere, der gerne vil have noget andet end dansk morgenmad, de får oliven, feta og tomat".</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Medarbejderne reflekterer sammen om, hvordan der arbejdes med at skabe trygge og hyggelige rammer omkring beboernes måltider. Beboerne og medarbejderne har faste pladser for at understøtte genkendelighed og undgå uro. Medarbejderne spiser med i kraft af pædagogiske måltider og sætter en rolig og hyggelig ramme omkring måltiderne. Medarbejderne er opmærksomme på en enkelte beboers trivsel ved fx at beboerne

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				kan spise på tværs af enhederne, hvis de socialiserer bedre sådan. <i>"Et måltid handler ikke bare om at få noget at spise, det handler også om at borgerne har det hyggeligt. Det er vigtigt, at vi som personale ved, hvor vi skal sætte os, ellers kan der blive drama. Borgerne har faste pladser og alle ved hvor de skal sidde. Vi har pædagogisk måltid og spiser sammen med borgerne".</i> <i>"Vi har også beboere, der bor på margueritten, men spiser frokost på valmuen fordi det er der de passer ind og har nogen at snakke med".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?	X			Medarbejderne oplyser, at kontinuiteten i plejen sikres ved, at det primært er kontaktpersonen og den forløbsansvarlige, der varetager plejen af deres beboere. Medarbejderne arbejder fast på deres afsnit, men kan arbejde på et andet afsnit om nødvendigt. Afløsere er fast tilknyttet et afsnit for at sikre genkendelighed og tryghed for beboerne. <i>"Det gør vi ved, at det ofte er den forløbsansvarlig og kontaktperson der på skift har de borgere de er det for".</i> <i>"Man arbejder fast på sin afdeling og især afløserne skal være fast i sin afdeling".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonen har en central rolle i det daglige samarbejde med beboeren og de pårørende. Kontaktpersonen varetager blandt andet plejen, de praktiske forhold samt opdatering af besøgsplanen i

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				samarbejde med den forløbsansvarlige. <i>"Opdateringen af funktionsevnetilstande og besøgsplanen foregår i et samarbejde mellem den forløbsansvarlige og kontaktpersonen. Som kontaktperson har jeg kontakten til de pårørende, bestillingen af bleer og andre ting og jeg har også ofte plejen".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at der arbejdes aktivt med at understøtte en positiv og anerkendende kultur, hvor alle medarbejdere oplever ansvar og medinddragelse. Det fremhæves ligeledes, at en tydelig ledelse og en fast struktur med tværfaglige møder bidrager til et godt samarbejde og en fælles retning. Medarbejderne oplever, at der er fokus på hjælpsomhed, respekt og en inkluderende tilgang, som også nye medarbejdere oplever tryk og imødekomme. <i>"Mange af os har været her i mange år. Jeg føler også, at vi har en leder, der giver os rigtig meget ansvar, så vi føler os som en del af det og gerne vil leve op til det. Der er ikke nogen, der er vigtigere end andre".</i> <i>"Vi har en god struktur, hvor vi tit mødes tværfagligt, både til morgenmøder, til vores triageringsmøder og det er med til at styrke vores samarbejde".</i> <i>"Jeg synes vi er rigtig dygtige til at hjælpe hinanden. Er der nogen der har brug for hjælp eller har brug for</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>se at se noget man er i tvivl om, så kan det altid lade sig gøre".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er en uhøjtidelig og positiv omgangstone, som bidrager til et godt arbejdsmiljø og en tryk atmosfære for både beboere og medarbejdere. Humor anvendes på en respektfuld måde i samspillet med beboerne. Medarbejderne oplever ligeledes, at der er en åben og ærlig kommunikationskultur, hvor det er legitimt at give hinanden feedback. <i>"Jeg synes der er en ikke højtidelig tone, og det gør at det er rart at være her. Kan ikke mindes at have været på arbejde uden på et tidspunkt at have storgrinet i løbet af min arbejdsdag. Og det er befriende, at man må grine ikke af beboerne, men med beboerne".</i> <i>"Det er også vigtigt at man tør sige til hinanden, hvis jeg fx har sagt noget på en dum måde til en beboer og man faktisk tør at sige, det synes jeg egentlig var lidt forkert".</i>
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne angiver, at de oplever at have et godt arbejdsmiljø præget af faglig stolthed, åbenhed og gensidig respekt. De oplever også psykologisk tryghed ved at de kan udtrykke tvivl, søge hjælp og tale åbent om udfordringer uden frygt for negativ respons. De fremhæver desuden, at der er opmærksomhed på deres trivsel, fx tages det op til triageringsmøder, hvis en medarbejder har behov for aflastning i bestemte opgaver. <i>"Vi er også meget opmærksomme på, hvis det er hårdt af uransagelige grunde at være inde ved den samme</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>beboere, tages det op til triageringsmøderne, at en medarbejder har brug for en pause".</i> <i>"Man kan altid snakke med nogen. Jeg har været her i mange år og noget af det der giver mig tryghed er, Jeg føler aldrig, at jeg har stået i noget, hvor jeg ikke har følt at have nogen at snakke med".</i> <i>"Man kan altid spørge her, der er aldrig nogen, der ser ned på det og det er rigtig dejligt".</i> <i>"Vores arbejdsmiljø ligger tæt op ad vores faglige stolthed. Der er en god stemning, og hvis der er nogen der ikke bidrager til det er de her ikke længe fordi vi vil ikke have det".</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.