

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Sct. Olaf

Adresse: Hjulbjergvej 58, 8270 Højbjerg

Tlf.: 87368040

D. 23.04.2025

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 23.4.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Sct. Olaf: Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet:

Plejehjemmet Sct. Olaf er beliggende i Højbjerg syd for Århus. Plejehjemmet blev bygget i 1970 og gennemgik en omfattende renovering/ombygning i 2006/2007. Plejehjemmet har 50 almene plejeboliger fordelt på 2 afdelinger. På hver afdeling er der desuden en fælles daglig/spisestue med TV samt et anretterkøkken.

Plejehjemmets beliggenhed gør, at beboerne er tæt på bylivet, men også på naturskønne områder med Moesgård skov og strand indenfor en kort afstand. Dertil kommer, at Sct. Olaf råder over flere gode rekreative udearealer som bl.a. gårdhaver med et dejligt udemiljø med møbler og blomster/beplantning.

Sct. Olaf er en privat, selvejende institution oprettet af Odd Fellow Loge nr. 121 Aros. Plejehjemmet har indgået en driftsaftale med Århus Kommune, hvorved kommunen har visitationsret til plejehjemmets boliger.

Plejehjemmet har eget produktionskøkken, hvorfra der hver dag serveres frisklavet mad til beboerne.

Personalesammensætning:

På Plejehjemmet Sct. Olaf er der ansat ca. 76 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

11 sygeplejersker, 6 social- og sundhedsassistenter, 18 social- og sundhedshjælpere, 1 sygehjælper, 4 ernæringsassistenter, 3 fysioterapeuter, 2 ergoterapeuter, 1 musikterapeut og en pædagog. Derudover er der ansat 7 omsorgsmedarbejdere, 2 pedeller, kontorphonale og personale i rengøring/vaskeri samt i køkkenet. Endelig er der knyttet et antal timelønnede afløsere til plejehjemmet – typisk studerende indenfor det sundhedsfaglige område. Det oplyses, at der kun i meget sjældne tilfælde gøres brug af eksterne vikarer fra vikarbureau.

Ledelsen på plejehjemmet består af en direktør samt to afdelingsledere.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 05.05.2025 og havde få 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. 23.04.2025 vurderet, at plejehjemmet Sct. Olaf indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Sct. Olaf indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt flere uopfyldte målepunkter under fokusområderne "*procedurer og dokumentation*" og "*kultur – kommunikation og omgangsform og tone*".

En beboer og dennes pårørende påtaler 3-4 uheldige episoder i nattevagten, hvor beboeren ikke har følt sig mødt og, hvor hun har oplevet en ikke respektfuld kommunikation. Dette har medført, at beboeren udtrykker bekymring for at kalde på personalet om natten.

To beboere beretter begge om en dårlig personalenormering i aftenvagten. De oplever, at personalet har meget travlt og er stressede, hvilket gør, at de ikke føler den samme tryghed og nærvær om aftenen som om dagen.

En beboer og en pårørende er ikke tilfredse med den mad, der serveres på Sct. Olaf og alle tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de ikke oplever noget hyggeligt måltidsfællesskab. Plejehjemmets direktør oplyser af maden og måltiderne er et indsatsområde, hvor der fremadrettet skal skabes mere struktur og mere kvalitet.

Der blev påtalt følgende mangler i dokumentationen:

For en beboers vedkommende mangler der en fyldestgørende livshistorie samt relevante oplysninger bl.a. om beboeres tidligere arbejdsliv, som hun er meget stolt af. Beboeren flyttede ind for tre måneder siden og personalet oplyser, at de er i proces med at færdiggøre beboerens journal og har netop afholdt et møde, hvor de har indsamlet de sidste informationer til livshistorie etc. Hos denne beboer efterlyser tilsynet desuden en beskrivelse af en hensigtsmæssig tilgang under "mestring" for at imødekomme hendes behov for inklusion, integritet og fællesskabsfølelse. Personalet fortæller, at de netop har vedtaget at beboeren

dagligt skal tilbydes én til én samvær med personalet og, at dette vil blive inkorporeret som et fast punkt i hendes besøgsplan.

For to beboere mangler der dokumentation for ønsker for den sidste tid. Det oplyses at beboerne indtil videre ikke har ønsket at forholde sig til om emnet, hvorfor dette skal dokumenteres under "livshistorie".

Hos en beboer mangler en enkelt funktionsevnetilstand at blive vurderet. Tilsynet henstiller til, at alle funktionsevnetilstande på sigt skal vurderes i overensstemmelse med kommunens nye krav om minimumsdokumentation.

I besøgsplanen for en beboers vedkommende fremgår det, at hun skal have et dagligt væskeindtag på 1500ml. Der foreligger dog ingen begrundelse for dette væskeindtag og ej heller, hvorvidt der skal føres et væskeregistreringsskema. Personalet oplyser, at det måske ikke længere er relevant med administration af beboerens væskeindtag, hvorfor besøgsplanen skal opdateres i forhold til dette.

I den samlede vurdering af plejehjemmet Sct. Olaf har tilsynet lagt vægt på, at plejehjemmets direktør, afdelingsledere og personale var åbne, venlige og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. De var opmærksomme på de punkter, der krævede 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.

På Sct. Olaf arbejdes der med mange innovative tiltag bl.a. for at højne fagligheden. Det er lykkedes for plejehjemmet at ansætte 11 sygeplejersker, som indgår i plejen og som er tilgængelige og til rådighed for rådgivning og faglig sparring for det øvrige personale.

Personalet udtrykker stor tilfredshed med, at man på stedet har valgt at have en afdelingsleder på hver afdeling, som er synlig og tilgængelig for personale, beboere og pårørende.

Endelig har man valgt en omstrukturering af arbejdstider/vagtplan således, at alle medarbejdere har såvel dag- som aftenvagter. Dette oplyses at være til glæde for nogle medarbejdere og til frustration for andre, men overordnet set angives det at have været et positivt tiltag, som har givet mere kontinuitet i plejen og større forståelse for hinandens arbejdsopgaver og for beboernes mulige adfærdsændringer i løbet af døgnet.

På Plejehjemmet Sct. Olaf er omdrejningspunktet beboernes trivsel og det at kunne skabe en meningsfuld hverdag, hvor den enkelte beboer oplever selvbestemmelse og føler sig set og respekteret. For at give beboerne glæde og livsmuligheder udbydes der bl.a. en bred palet af forskellige aktiviteter og arrangementer. De tre adspurgte beboere er ikke aktivt deltagende i de forskellige aktiviteter, men det er et tilbud og en mulighed, som beboerne kan vælge til og fra. Kendetegnende for plejehjemmet Sct. Olaf er at det tværfaglige samarbejde vægtes meget højt og der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde. I aktivitetsdelen er der bl.a. ansat en musikterapeut og en aktivitetsmedarbejder og det oplyses også, at man har gode erfaringer med at have pædagoger ansat, hvorfor man p.t. søger efter endnu en pædagog. For at kunne yde en sammenhængende indsats til beboerne prioriteres også samarbejdet med diverse eksterne samarbejdspartnere højt. Kommunens demenskoordinator og hjerneskadekoordinator fremhæves i denne sammenhæng. De kommer jævnligt på plejehjemmet på *ad hoc* basis til faglig sparring.

Personalet afventer fortsat deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg, men har gennemgået et andet kursus i et andet format med Sundhedsstyrelsen. Det oplyses dog, at man stadig mangler en fælles platform for at kunne gøre den personcentrerede tankegang til en integreret del af plejen. Personalet

beretter dog om, at man på teammøderne er i proces med at implementere "blomsten" og "trivselskarreret" som brugbare og visuelle værktøjer til at vurdere beboernes trivsel og mistrivsel og til at opdage eventuelle, uopfyldte behov.

Udover beboernes trivsel er der på Sct. Olaf også fokus på personalets trivsel og et godt arbejdsmiljø. Personalet beretter om et godt kollegialt sammenhold og et godt læringsmiljø, der er kendetegnet ved åbenhed, rummelighed og hjælpsomhed. Plejehjemmets direktør oplyser dog, at der på det arbejdsmiljømæssige område arbejdes med forbedringstiltag, idet man på stedet har et for højt sygefravær blandt personalet.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at det har været en svær proces at skulle flytte på plejehjem og se sig selv i helt nye og anderledes rammer. De oplever dog alle at have bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse. En beboer fortæller om nogle få uheldige, kommunikative episoder i nattevagten, men fraset dette roser beboerne personalet for at være søde venlige og omsorgsfulde. To beboere beklager dog, at personalet har for travlt i aftenvagten.

De tre beboere oplyser, at de kun deltager sporadisk i fællesaktiviteterne og, at dette er et bevidst fravalg. De ser umiddelbart ikke sig selv som værende en del af fællesskabet på plejehjemmet. Den pårørende som tilsynet interviewede beretter om et meget positivt indflytningsforløb, hvor de pårørende følte sig særdeles godt taget imod. Fraset de nævnte episoder om natten oplever den pårørende, at der ydes en god og omsorgsfuld pleje på stedet. Hun udtrykker ønske om forbedringer i forhold til madens beskaffenhed og den mængde mad, der serveres. Hun beskriver plejehjemmet som et rart sted at komme med en positiv ånd. Hun angiver at have et godt samarbejde med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

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

- At man fortsat arbejder med en fælles kultur, hvor en respektfuld og værdig kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere i alle vagtlag
- At man sikrer at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere indenfor en rimelig periode efter, at de er flyttet ind.
- At man sikrer, at der under "mestring" bliver beskrevet en tilgang til beboere, der kan profitere af særlige hensyn/en særlig opmærksomhed
- At man sikrer, at beboernes eventuelle ønsker for den sidste tid bliver beskrevet under "livshistorie". Såfremt beboerne ikke ønsker at udtale sig herom, skal dette fremgå af journalen
- At alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand, angivne opfølgningsdato smat kommunens gældende retningslinjer
- At man sikrer, at der i journalen/i besøgsplanen ikke forekommer ordinationer, der ikke er tilstrækkeligt uddybet eller som ikke er aktuelle.
- At man sikrer, at der arbejdes på at skabe en struktur og en hyggelig og indbydende kultur omkring beboernes måltider
- At man sikrer, at den mad der serveres, bliver et fokusområde – dens beskaffenhed, kvalitet og mængden.
- At man fortsat arbejder på mulige løsninger til at nedbringe det høje sygefravær.

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 79-93 år. De tre beboere havde boet på Sct. Olaf i hhv. 3 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 beboer var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne, rene og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Er du faldet godt til og føler du dig hjemme her?	XX	X		For alle tre beboere har overgangen fra eget hjem og til at flytte på plejehjem været en svær og frustrerende proces. To beboere har dog accepteret tingenes tilstand: <i>"Det er blevet som det er blevet og jeg vænner mig til det. Jeg har jo selv valgt at komme på plejehjem".</i> <i>"Det har været en stor omvæltning. Jeg prøver det bedste, jeg kan. Det kan ikke være anderledes – jeg kunne ikke klare mig selv længere. Men jeg er blevet rigtig glad for at bo her. Det er et dejligt og jeg er begyndt at føle mig hjemme".</i> Den tredje beboer, derimod er ikke overbevist om, at det vil lykkes for hende at falde til på plejehjemmet:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg har altid frygtet at skulle ende på et plejehjem og jeg tror ikke jeg kommer til at falde til her".</i>
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?	XXX			Beboerne angiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse og føler sig inddraget i plejen: <i>"De er søde alle sammen og de hjælper mig med det, jeg ønsker"</i> <i>"Jeg oplever, at min rytme bliver flettet ind i deres rytme"</i> <i>"Jeg gør alt det, som jeg selv kan, selvom det bliver sværere og sværere".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere tilkendegiver, at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker i forhold til deres døgnrytme, men, at det samtidig også er nødvendigt at være fleksibel. <i>"Om morgenen trykker jeg på knappen, så kommer de og hjælper mig op. Om aftenen kommer de, når det lige passer".</i> <i>"Jeg kan næsten selv bestemme min døgnrytme".</i>
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XXX			Beboerne har alle tre få, udvalgte medarbejdere som de har en god fortrolighed med: <i>"Der er et par stykker, jeg er fortrolig med. Det er nogen, der er lidt op i årene og som kender til livet".</i> <i>"Nogen i personalegruppen er tilgængelige for at snakke om svære ting. Mine ønsker for den sidste tid har jeg snakket med mine pårørende om".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	XXX			Alle tre beboere tilkendegiver, at personalet har spurgt ind til det liv, de hver især har levet: <i>"Det har de bestemt spurgt ind til"</i> <i>"Det har jeg snakket med dem om, som jeg har fortrolighed med. På en eller anden måde binder det os lidt sammen".</i>
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XX		X	For en beboer er det svært at svare på dette spørgsmål, men hun oplyser: <i>"Jeg har det jo godt her"</i> De to andre beboere oplever, at personalet overordnet set har respekt for deres vaner og værdier: <i>"De fleste er respektfulde overfor det menneske, som jeg er og det betyder noget, om de har hjerte på rette sted".</i> <i>"Det har de vel. Jeg oplever dog, at der somme tider er noget, som jeg er nødt til at indordne mig efter".</i>
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XXX			Ingen af de tre beboere angiver at være særlig aktiv deltagende i de udbudte aktiviteter. <i>"Der sker rigtig mange ting her. Jeg deltager i nogle ting, men ikke i så meget. Jeg finder ikke glæden ved det mere. Jeg har været meget dygtig til håndarbejde og de andre beboere er ikke på mit niveau".</i> <i>"Der er nogle enkelte aktiviteter, der er vedkommende for mig".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Der er ingen af aktiviteterne, jeg bryder mig om, men jeg tager alligevel med til korsang i aften".</i>
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XX	X		To beboere tilkendegiver at være tilfredse med maden, der serveres på plejehjemmet: <i>"Maden er god gammeldags mad. De prøver at være lidt moderne indimellem".</i> <i>"Maden er fin".</i> Den tredje beboer har oplevelsen af, at maden er beriget og bryder sig ikke om den: <i>"Jeg mangler grøntsager og jeg er ikke til beriget mad".</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?		XX	X	To beboere spiser deres mad sammen med de øvrige beboere i de fælles spisestuer. De angiver begge, at der er kedeligt: <i>"Der er ingen at snakke med".</i> <i>"Det er ikke hyggeligt – det er kedeligt. De andre snakker jo ikke".</i> Den tredje beboer har valgt at indtage sine måltider i lejligheden: <i>"Jeg har valgt at spise i egen bolig, fordi jeg bedst kan lide det sådan".</i>
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?		XX	X	En beboer kan ikke svare på dette spørgsmål. En anden beboer har til dels valgt at trække sig fra fællesskabet: <i>"Jeg involverer mig ikke så meget, men det er ligesom vi kender hinanden alligevel. Det er sådan jeg kan få det her".</i> Den tredje beboer har ikke boet på plejehjemmet så længe og synes det er svært at blive socialiseret, fordi der er så mange, der er meget dårligere end hende:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det er svært at snakke med de andre beboere. Jeg føler mig ensom. Jeg kunne godt tænke mig, at der en gang i mellem kom personale og satte sig hos mig og snakkede med mig".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX	X		En beboer fortæller, at hun ser mange nye medarbejdere: <i>"Det er næsten aldrig det samme personale".</i> De to andre beboere oplever dog, at der er en rimelig grad af kontinuitet i plejen: <i>"Der er en gruppe af kendt, fast personale, der hjælper mig".</i> <i>Der kommer en del forskellige, men der er nu mange, som jeg har set før".</i>
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne tilkendegiver samstemmigt, at personalet er bevidst om, hvilke opgaver de skal udføre hos beboerne. <i>"Det ved de bestemt".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere angiver at de overordnet set får den hjælp, de har brug for. To beboere oplever dog at der er stor forskel på den hjælp, der ydes i dagvagten og så den hjælp, der ydes i aftenvagten. <i>"Der mangler personale i aftenvagten. Nogle gange kan jeg komme til at vente i op til en halv time inden, jeg kan få hjælp".</i> <i>"Der er stor forskel på om det er dagvagt eller aftenvagt. Aftenvagten er oftest stresset, fordi der er for få på arbejde".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?			XXX	På plejehjemmet Sct. Olaf bruger man ikke kontaktpersoner – alle beboere har tilknyttet en forløbsansvarlig.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XX	X		To beboere angiver, at der generelt er en god omgangstone på plejehjemmet: <i>"De taler pænt og ordentligt. Jeg har indtryk af, at personalet er glade for at være her".</i> <i>"Med de fleste er det okay – de opfatter mig som et menneske og har respekt for, at det er mit hjem".</i> Den tredje beboer oplyser, at der er en del medarbejdere der er af anden etnisk herkomst og, at der følgelig kan opstå sproglige og kulturelle udfordringer. Denne beboer fortæller endvidere, at hun har haft nogle uheldige oplevelser primært om natten, hvilket har gjort at hun tøver med at kalde på hjælp om natten: <i>"Langt de fleste er søde og rare. Der er dog nogle som er lidt skrappe og hårde i filten. Så bliver jeg ked af det".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XXX			Beboerne oplever nærvær og tryghed i deres hverdag på Sct. Olaf – dog angiver to beboere, at der om aftenen ikke er tid til nærvær. <i>"Det er om formiddagen, de er nærværende – om aftenen har de ofte ikke tid".</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende beretter om et meget positivt indflytningsforløb: <i>"Vi fik en fantastisk modtagelse og det var en rigtig positiv oplevelse. Min kære var på en akut liste og det hele gik meget hurtigt. Vi var til et indflytningsmøde ca. en måned efter hun flyttede ind."</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende tilkendegiver, at hun generelt er meget tilfreds med den pleje, der ydes på Sct. Olaf. Dog refererer hun til, at der har været 3-4 uheldige episoder i nattevagten, som har gjort at hendes kære er bange for at kalde om natten. <i>"Generelt gør personalet en rigtig god indsats. Der har været få episoder om natten, hvor der ikke er blevet taget ordentlig hånd om hende. Måske har der været vikarer på vagt".</i> Den pårørende har desuden et ønske om, at maden der serveres på plejehjemmet, bliver opgraderet: <i>"Kødet er ofte sejt og min kære kan ikke tygge det. Hun lader det derfor bare ligge. For kort tid siden var vi på besøg og havde bestilt mad og spiste med. Der var ikke nok mad og desserten var mislykket og uspiselig".</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 har indtryk at hendes kære primært deler sine sorger og bekymringer med hende og den resterende del af den nærmeste familie.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
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 er bekendt med, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv hendes kære har levet.
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?		X		Den pårørende har ikke oplevelsen af at hendes kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet. <i>"Nej – det tror jeg ikke hun er. Hun er et nummer for frisk og oplever, at de andre beboere ikke forstår, hvad hun siger. Hun føler sig på et andet niveau end dem".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?		X		Den pårørende oplyser, at hendes kære fravælger deltagelse i de fleste af de udbudte aktiviteter: <i>"Hun hører og ser dårligt og får ikke noget ud af at deltage i mange af aktiviteterne. Men personalet er gode til at være opmærksomme på hende og spørge, om hun ikke har lyst til at deltage".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen. <i>"Der er mange gengangere".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende tilkendegiver, at personalet ved, hvilke opgaver de skal varetage hos hendes kære.
Kender du din kæres kontaktperson?			X	Kontaktpersons ordningen bruges ikke på Sct. Olaf.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld	X			Omgangstonen på plejehjemmet angiver den pårørende som god og

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
omgangstone på plejehjemmet?				ordentlig fraset episoderne om natten. <i>"Som pårørende er det et dejligt sted at komme. Der er en positiv ånd her – personalet er altid venlige og imødekommende".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med personalet. <i>"Ja – helt sikkert".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		For to beboeres vedkommende foreligger der gode, beskrivende og brugbare livshistorier. Ressourcer, mestring, motivation og vaner er ligeledes udfyldt. Hos en af de to beboere er der under "kontakt" og under "mestring" lidt divergerende oplysninger om forholdet til datter. For den tredje beboers vedkommende er livshistorien tynd ligesom der ikke er udfyldt oplysninger om uddannelse og job. Beboeren flyttede ind på plejehjemmet for 3 måneder siden. Det fremgår af dokumentationen, at denne beboer har dage, hvor hun er meget fortvivlet og har brug for ekstra hjælp og hun oplyser selv, at hun føler sig ensom. Tilsynet efterlyser på baggrund heraf en beskrivelse af en hensigtsmæssig tilgang til denne beboer for på bedste vis at imødekomme beboerens særlige behov. Tilgangen beskrives under "mestring". For to beboeres vedkommende mangler der at blive dokumenteret eventuelle ønsker for den sidste tid.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		Hos to beboere er alle relevante funktionsevnetilstande vurderet og revurderet i forhold til beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgningsdato. Funktionsevnetilstandene er dog ikke vurderet efter de nyeste krav om minimumsdokumentation. Hos den tredje beboer, der har kognitive udfordringer, mangler enkelte funktionsevnetilstande at

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				blive vurderet under "Mentale funktioner" - bl.a. hukommelse.
Besøgsplan	XXX			Der er fine og anvisende besøgsplaner for alle tre beboere. Dog fremgår det af besøgsplanen for en beboers vedkommende, at hun skal have et dagligt væskeindtag på 1500 ml. En begrundelse for dette væskeindtag foreligger ikke, ligesom det ej heller fremgår, om der skal føres væskeskema.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Plejehjemmets direktør, to afdelingsledere 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 foreviser tilsynet forskellige pjecer, de har udarbejdet, som beskriver de forskellige faggruppers roller, ansvarsområder og funktioner i forbindelse med en ny beboers indflytning. Der orienteres om, at indflytningsprocessen allerede begynder ved forevisningen af boligen, hvor beboer og pårørende informeres og inddrages gennem en pjece med praktiske oplysninger. Den egentlige indflytningssamtale afholdes 1-2 måneder efter indflytningen, hvor både afdelingslederen, den forløbsansvarlige og en terapeut deltager. Ved denne samtale sker der en gensidig forventningsafstemning. <i>"Indflytningsprocessen starter allerede ved fremvisningen af boligen".</i> <i>"Vi har arbejdet meget med den gode indflytning og udarbejdet en guideline for, hvem gør hvad i forbindelse med beboerens indflytning. Beboeren og de pårørende får også udleveret en pjece med mange praktiske og vigtige oplysninger i forbindelse med fremvisningen af boligen".</i> <i>"Vi har en indflytningssamtale efter en måned til to måneder. Til indflytningssamtalen deltager en afdelingsleder, en forløbsansvarlig</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>og en terapeut og der sker en forventningsafstemning begge veje”.</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Ergoterapeuten og fysioterapeuten redegør for, hvordan der i forbindelse med beboerens indflytning er fokus på at afdække ADL-vurderingen og vurderingen af beboerens træningspotentiale. Det fremhæves, at indsatsen tilpasses den enkelte beboers funktionsniveau og præferencer og med respekt for den enkelte beboers ønsker og behov. <i>”Jeg er som ergoterapeut som regel inde og lave en ADL-vurdering en af de første dage efter beboerens indflytning.”</i> Fysioterapeuten er inde at vurdere træningspotentiale og behovet for hjælpemidler. <i>”Jeg er opmærksom på, hvilken borger jeg har med at gøre, er borgeren til træning, er borgeren meget social eller meget syg og hvilke ønsker har borgeren for hverdagen”.</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at plejen i vid udstrækning tilrettelægges, så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. <i>”Jeg plejer at sige til beboerne, at vi gør hvad vi kan for at opfylde deres ønsker til døgnrytmen. Vi spørger til indflytningen om, hvornår de plejer at stå op”.</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne reflekterer over, at man i personalegruppen taler åbent om, at det for nogle falder mere naturligt end for andre at tale med

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				beboeren om emnet. I den pjece, der udleveres til beboeren og de pårørende ved fremvisningen fremgår spørgsmålene om ønsker til livets afslutning. Emnet tages typisk op til indflytningssamtalen. <i>"Man skal først lige fornemme om det er en borger, der kan rumme, at der bliver spurgt ind til det".</i> <i>"Vi har snakket meget om, at det for nogle af os, er det nemmere at snakke om den sidste tid end det er for andre."</i> <i>"Vi spørger typisk ind til beboerens ønsker for den sidste tid til indflytningssamtalen".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at beboerens ønsker til livets afslutning dokumenteres i livshistorien.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Direktøren og medarbejderne orienterer om, at man fortsat afventer deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg. Medarbejderne har gennemgået et kursus i personcentreret omsorg udbudt af Sundhedsstyrelsen. Det oplyses dog, at man fortsat mangler en fælles platform for at kunne gøre den personcentrerede tankegang til en integreret del af plejen. <i>"Vi praktiserer det i det spæde, da vi endnu ikke har været med til kommunens undervisning i personcentreret omsorg og endnu ikke har fået en dato".</i>
Hvordan anvender I redskaberne fra	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de på teammøderne er i proces med at

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?				implementere "Blomsten" og "trivselskarret" som brugbare og visuelle værktøjer til at vurdere beboernes trivsel og mistrivsel og til at opdage eventuelle, uopfyldte behov. Det oplyses ligeledes, at medarbejderne <i>ad hoc</i> har god faglig sparring med demens koordinatoren.
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen under mestring i Cura.
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Medarbejderne fremhæver, at der er fokus på, at aktiviteterne afspejler beboernes ønsker og behov. Det italesættes, at beboerne profiterer af, at der er ansat en musikterapeut og en aktivitetsmedarbejder. Det oplyses ligeledes, at man har gode erfaringer med at have pædagoger ansat, hvorfor man p.t. søger efter endnu en pædagog. <i>"En af vores aktivitetsmedarbejdere er musikterapeut, så det er enormt givende for nogle af beboerne".</i> <i>"Vi har ansat pædagoger, som også bidrager med aktiviteter nede i dagligstuerne".</i>
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?		X		Medarbejderne oplyser, at de spørger ind til beboerens præferencer, vaner og ønsker til maden. Mad og måltider italesættes som et indsatsområde, hvor der arbejdes aktivt på både at modernisere måltiderne og serveringen. Der er ligeledes fortsat kulturelle og praktiske udfordringer, som skal håndteres løbende. <i>"Vi spørger også ind til beboerens vaner og behov til maden".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Der er ansat fire ernæringsassistenter og der kommer også en diætist, hver 6. uge og hun skal være med til at inspirere køkkenet, så det er noget vi arbejder på".</i> <i>"Vi skal både modernisere maden og serveringen og vi er langt fra i mål. Vi serverer maden i stål og vi støjer og larmer".</i> <i>"Den varme mad er et indsatsområde".</i> <i>"Det er også i aftenvagten en kulturel udfordring i forhold til nogle der ikke har en etnisk dansk baggrund med, hvad der skal serveres sammen og hvordan"</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er fokus på, at der skal være en hyggelig atmosfære og gode rammer omkring beboernes måltider. <i>"Vi har fokus på, at der skal være en hyggelig og dejlig stemning omkring beboernes måltid. Vi er meget opmærksomme på, hvem der sidder godt sammen".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?	X			Medarbejderne oplyser, at der arbejdes målrettet med at sikre kontinuitet i plejen ved at tildele faste hjælpere de samme beboere over flere dage. <i>"Vi fordeler borgerne, og så er det sådan, at den hjælper der, har borgeren har plejen og så vidt muligt kaldene i løbet af dagen. Og kommer hjælperen tre- fire dage træk har hjælperen de samme beboere i de dage."</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Det oplyses, at man ikke på Sct. Olaf arbejder med kontaktpersonsordningen. Opgaver løses i stedet af hele teamet omkring beboeren. Alle beboere har en forløbsansvarlig. <i>"Alle beboere har en forløbsansvarlig".</i> <i>"Vi snakker om dagens medarbejder, og hvad alle gør i dagligdagen. Vi venter ikke på, at kontaktpersonen kommer på arbejde for at ringe til pårørende eller bestille bleer, det gør dagens medarbejder".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne og direktøren orienterer om, at der arbejdes målrettet på at skabe en positiv, lærende og samarbejdsorienteret kultur. Omlægningen af vagter, hvor dag- og aftenvagter skifter styrker en helhedsforståelse af beboernes døgnrytme og de faglige opgaver på tværs af dag- og aftenarbejdet. Der udtrykkes åbenhed og tryghed omkring håndtering af fejl og utilsigtede hændelser. Der er ligeledes fokus på fælles aktiviteter uden for arbejdstiden. <i>"Vi er i gang med et stort arbejdet, hvor dagvagterne også har aftenvagter og omvendt. Så på den måde ved vi, hvordan beboernes døgnrytme er. Vi får også på den måde en bedre forståelse for hinandens arbejde. Der er på den måde også både sygeplejersker i dag- og aftenvagten".</i> <i>"Der er også en forandring for nogle af de faggrupper som slet ikke har haft skiftende vagtlag i lang tid".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg synes der er en stor og god åbenhed her."</i> <i>"Jeg synes også, at vi arbejder på at man skal lære og fejl og UTH ér".</i> <i>"Vi er gode til at lave noget sammen".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er fokus på en respektfuld og situationsbestemt kommunikation i samspillet med beboerne. Der er bevidsthed om, at nogle beboere kan opleve sig anerkendt ved at blive mødt i en afstemt jargon. Også brugen af følgeskab indikerer, at nye medarbejdere introduceres til Sankt Olavs kultur og kommunikationsform gennem læring i praksis. <i>"Det synes jeg, at der er. Der skal også være plads til, at der er nogen der har jargoner med beboere, man ikke selv er en del af."</i> <i>"Man er også nødt til at afstemme den beboer man er inde hos".</i> <i>"Vi arbejder med følgeskab og følgedage".</i>
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever et godt arbejdsmiljø, der er indbegrebet af en vilje til at hjælpe hinanden i hverdagen. Der udtrykkes også samtidig en åbenhed om, at der er udfordringer – særligt i forhold til et højt sygefravær, som påvirker arbejdspresset og muligheden for at levere ud over de basale ydelser. Medarbejderne oplever imidlertid, at ledelsen tager sygefraværet alvorligt og er lydhør overfor, hvad der skal til for at de pågældende medarbejdere kan komme til at trives.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg oplever, at der er villighed til at løse problemerne og til vi hjælper hinanden."</i> <i>"Vi har et godt arbejdsmiljø, men der er også plads til forbedringer, når der er et sygefravær på næsten 10 %. Der giver nogle røde dage, hvor vi kun gør det vi skal. Og det skal vi være opmærksomme på, ikke at få for mange af dem".</i> <i>"Jeg synes det virker til, at lederne gør, hvad de kan for at tage sygefraværssamtaler og høre på, hvad der skal til for at medarbejderen bedre kan trives".</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.