

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Hedevej

Adresse: Hedevej 50, 8240 Risskov

Tlf.: 87131401

D. 21.05.2024

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
- ✓ Personcentret 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 21.05.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Hedevej. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Hedevej er et kommunalt plejehjem, der blev færdigbygget og taget i brug i marts 2013. Plejehjemmet har plads til 85 beboere, fordelt på 5 afdelinger der fungerer som 3 huse. Der er indgang til den enkelte bolig fra fælles gangarealer, hvor der også forefindes fælles opholdsrum samt aktivitetsrum. I alle fem afdelinger er der et produktionskøkken. Herfra bliver der hver dag serveret frisklavet mad til plejehjemmets beboere.

Hedevej ligger midt i et boligkvarter i Risskov. Til plejehjemmet hører flere dejlige terrasser, udearealer og grønne områder med stisystemer, blomster og buske, legeplads, kunstige dyr m.m.

Personalesammensætning

Plejehjemmet Hedevej har ca. 80 ansatte. Personalefordelingen er som følger:

Der er ansat 5 sygeplejersker, 14 social- og sundhedsassistenter, 18 social- og sundhedshjælpere. Derudover er der ansat 2 ergoterapeuter, 4 fysioterapeuter, 4 ernæringsassistenter, 3 husassistenter og 26 ufaglærte medarbejdere. Ledelsen består af 1 forstander og 1 konstitueret forstander.

Hver enkel beboer oplyses at have en forløbsansvarlig og en kontaktperson tilknyttet.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet mandag den 03.06.2024 og der var ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 21.05.2024 vurderet, at plejehjemmet Hedevej indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at plejehjemmet Hedevej indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt uopfyldte målepunkter under "*selvbestemmelse, herunder en værdig død*" og "*procedurer og dokumentation*".

Hos alle tre beboere mangler der dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid. Personalet oplyser, at "den sidste tid" er et fokusområde på plejehjemmet og, at personalet er i proces med at implementere en systematik i forhold til at indhente beboernes ønsker for den sidste tid og få dem dokumenteret under "livshistorie" i Cura.

For en beboers vedkommende er livshistorien meget overfladisk. For at livshistorien skal kunne bruges i plejen som et vigtigt værktøj til at give personalet indsigt i og viden om beboerens levede liv, skal den uddybes og være mere omfattende. Plejehjemmets forstander og personale tilkendegiver, at de generelt har stor viden om plejehjemmets beboere, men at denne viden ikke altid bliver dokumenteret. Tilsynet henstiller til, at denne "tavse" viden bliver nedfældet i journalen som oplysninger, det øvrige personale samt nye og kommende medarbejdere kan navigere efter.

En af de tre adspurgte beboere, der har det meget vanskeligt ved at affinde sig med sin helbredsmæssige tilstand og som følge heraf et liv på plejehjem, giver udtryk for, at han savner, at personalet har mere tid til og mere fokus på den psykiske dimension. Han oplever at få al den fysiske hjælp han har behov for, men at der sjældent blandt personalet er nogen, der spørger ind til hans psykiske konstitution.

En beboer og dennes pårørende er bevidste om, hvem der er beboerens kontaktperson. De to øvrige beboere kender ikke deres kontaktperson.

Funktionsevnetilstandene skal fremadrettet opdateres i overensstemmelse med Århus Kommunes nye regler om minimumsdokumentation. Hos to beboere mangler enkelte relevante og aktuelle

funktionsevnetilstande at blive dokumenteret. For en beboers vedkommende, der beskriver sig selv som *"en bedrøvet sjæl"* er der ingen "Mentale funktioner" vurderet. Hos en anden beboer, som har en meget begrænset gangfunktion er "gå" under Mobilitet ikke vurderet.

Tilsynet ser generelt omfattende og anvisende besøgsplaner. Hos en beboer, der har diabetes og som får insulin, er der usikkerhed omkring antallet af ugentlige blodsuktermålinger, idet der et sted står 3 gange og et andet sted står 4 gange. Ligeledes fremgår det af besøgsplanen at denne beboer i tilfælde af for højt blodsukker skal have hurtigvirkende insulin. Ordinationen oplyses dog nyligt at være blevet seponeret uden at det dog er blevet rettet i besøgsplanen. Endelig angives det i besøgsplanen at personalet skal være opmærksomme på, hvis beboeren har højt eller lavt blodsukker og reagere herpå. Der foreligger dog ingen beskrivelse af symptomer på for højt og for lavt blodsukker til oplysning for de medarbejdere, som måtte være i tvivl herom. For en anden beboers vedkommende, der bruger ble og som skal hjælpes på toilettet, mangler toiletbesøg/bleskift at blive registreret som en del af besøgsplanen i dagtimerne.

I den samlede vurdering af plejehjemmet Hedevej har tilsynet bl.a. vægtet, at personalet var venlige og imødekommende. De tog aktivt del i dialogen med tilsynet og var reflekterende og opmærksomme på de punkter/områder, der skulle forbedres. Tilsynet vurderer således, at personalet vil være i stand til at rette op på de ovenfor anførte mangler ud fra rådgivning/vejledning, der blev givet under tilsynet.

Plejehjemmet Hedevej fremstår som et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Der anvendes gode og relevante procedurer i forhold til at planlægge og udføre kerneopgaverne på plejehjemmet. I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt, og såvel det interne som det eksterne samarbejde vægtes højt.

Plejehjemmet Hedevej er uddannelsessted for mange elever/studerende, hvilket angives på en og samme tid at være ressourcegivende og ressourcekrævende.

Det oplyses at der siden tilsynet i marts 23 bl.a. har været fokus på kulturen på stedet, og at man er lykkedes med at få skabt bedre trivsel for personale og som følge heraf også for beboerne ved hjælp af forskellige tiltag, der bl.a. har gjort op med nogle uhensigtsmæssige adfærdsmønstre og arbejds gange fra tidligere.

De tre adspurgte beboere har en divergerende oplevelse af det at være kommet på plejehjem. To beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med at bo på Hedevej og oplever indflydelse og medbestemmelse på eget liv. For den tredje beboer har det været en særdeles vanskelig og traumatisk proces at flytte fra eget hjem til plejehjem, og han oplever fortsat store afsavn ved at bo på Hedevej. Alle tre beboere beskriver dog personalet som meget venlige, imødekommende og omsorgsfulde og er tilfredse med den pleje de får. Den pårørende som tilsynet interviewede udtrykker ligeledes tilfredshed med at have sin kære på plejehjemmet Hedevej. Hun oplever at have en god dialog 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 er opmærksomme på beboere med særlige behov også af psykisk karakter, således at der bliver draget omsorg for det hele menneske.

- At man på Plejehjemmet Hedevej arbejder videre med beboernes sidste tid og sikrer at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura. Såfremt beboerne/de pårørende ikke ønsker eller er parate til at forholde sig til emnet, skal dette fremgå af dokumentationen.
- At man sikrer at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere.
- At man sikrer, at vigtig viden, vigtige oplysninger, informationer eller ønsker ikke forbliver "tavs viden" blandt personalet, men bliver nedskrevet i dokumentationen således, at det er synligt og brugbart for alle medarbejdere.
- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet i overensstemmelse med gældende retningslinjer.
- At man finder en måde, hvorpå man kan synliggøre den enkelte beboers kontaktperson/forløbsansvarlige.
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret og anvisende i forhold til den aktuelle hjælp/de aktuelle ordinationer som er gældende for den enkelte beboer.
- At man sikrer, at det er synligt for alle medarbejdere, hvilke symptomer man hos en beboer skal reagere på ved for højt og for lavt blodsukker.

Nedenstående er en gengivelse af det skema, som beboere, pårørende samt medarbejdere er blevet interviewet ud fra og de svar, de er fremkommet med. Disse svar sammenholdt med observationer, journalgennemgang og interviews af ledelse/medarbejdere danner baggrunden for tilsynets samlede vurdering af Plejehjemmet Hedevej.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer der har behov for meget pleje

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 1 kvinde og 2 mænd i alderen 82-93 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Hedevej i hhv. 2½ år, 3½ år og 10 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom alle tre lejligheder fremstod pæne og rene.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XX	X		To beboere tilkendegiver, at de er glade for og tilfredse med at bo på Hedevej og oplever at have medindflydelse på den hjælp de får. Den tredje beboer derimod begræder, at sygdom har tvunget ham til at forlade sit hjem gennem mange år og flytte på plejehjem. <i>"Jeg kan ingenting og har ikke indflydelse på noget".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			Alle tre beboere oplever at der i videst mulig udstrækning bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme. <i>"Der er ingen, der blander sig".</i> <i>"Jeg får lov at sove så længe, jeg kan og jeg kommer i seng, når det passer mig".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det kan godt være lidt vanskeligt når man har brug for meget hjælp, men det passer nu meget godt"</i>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX	X		<p>To beboere oplever, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse:</p> <p>En beboer vælger at tilbringe megen tid i sin lejlighed:</p> <p><i>"Jeg må indrømme, at jeg er helt tilfreds. Jeg er så glad for min lejlighed – jeg kan sidde her og kigge ud på haven og på parkeringspladsen og se alle dem, der kommer og går".</i></p> <p>Den tredje beboer angiver, at han føler sig helt fortabt efter han er kommet på plejehjemmet</p> <p><i>"Jeg er en bedrøvet sjæl og bestemt ikke glad for at være her. Men når det nu er som det er, så kunne jeg ikke være kommet et bedre sted end her. De er så søde. Men jeg er jo vant til en meget aktiv hverdag og har aldrig prøvet at have et kvarters pause og nu sidder jeg så bare her".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?		XXX		<p>Ingen af de tre adspurgte beboere har haft en samtale med personalet om den sidste tid og om mulige ønsker hertil:</p> <p><i>"Nej – det snakker vi ikke om. Vi snakker nok om det, når man kan se, der ikke er noget at gøre".</i></p> <p><i>"Nej det har vi ikke snakket om. Men jeg sidder bare her og venter på at dø. Hver morgen er jeg ked af at jeg vågner, for jeg har ikke noget at stå op til."</i></p>
Personcentret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din	XX	X		<p>To beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til det liv, de har levet og til deres værdier. Den tredje</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
familie og alt det der er vigtigt for dig?				beboer erindrer ikke, at der er blevet talt om dette emne: <i>"Nej – det har de ikke spurgt ind til".</i>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX	X		To af beboerne oplever at deres ønsker i hverdagen bliver honoreret og at de i den grad det er muligt indenfor plejehjemmets rammer kan leve som de gerne vil. <i>"De har bestemt respekt for mine vaner og værdier".</i> Den tredje beboer kan på ingen måde leve, som han gerne vil <i>"Der er ikke rigtig nogen af de andre beboere, jeg kan snakke med. De er for dårlige og så hører jeg også selv dårligt. Jeg føler mig lidt udenfor. De fleste af mine egne venner er døde".</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			Alle tre beboere tilkendegiver, at de har fuld tillid til, at personalet vil reagere ved ændringer i beboernes habituelle tilstand. <i>"De er meget opmærksomme på min helbredsmæssige tilstand og spørger om, hvordan jeg har det".</i> <i>"Det er de opmærksomme på og de gør noget ved det med det samme".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de primært får hjælp af kendt personale: <i>"Det er for det meste de samme, der kommer og hjælper mig".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne oplyser, at personalet er bekendt med, hvad de skal hjælpe beboerne med: <i>"Det ved de godt. Vi kender jo hinanden. Det hele er meget nemmere, når de kender en".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Alle tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for: <i>"Det gør jeg bestemt".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer er bevidst om, hvem der er hans kontaktperson. De to øvrige beboere ved ikke, hvem der er deres kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen beskrives af alle tre beboere som god og respektfuld: <i>"De er så søde alle, der kommer her. Der er nogle udlændinge imellem - det er svært for mig at forstå, hvad de siger".</i> <i>"De taler bestemt pænt og ordentligt. Jeg er tilfreds med det hele".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Beboerne har fornemmelsen af at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god. <i>"De taler pænt til hinanden".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne oplever, at der er en god og hyggelig stemning på plejehjemmet: <i>"Det er der – de er så søde. Jeg er helt tilfreds".</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 erindrer, at der ved indflytningen blev afholdt et indflytningsmøde, hvor forventninger blev afstemt.
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 hendes kæres ønsker: <i>"Det er den i høj grad".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Den pårørende angiver, at hendes kære ikke har talt med personalet om den sidste tid: <i>"Vi har ikke talt om den sidste tid – vi ser fremad".</i>
Personcentret om 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 oplyser, at der er blevet spurgt ind til hendes kæres levede liv og, hvad der er vigtigt for ham og giver ham livskvalitet.
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: <i>"Jeg ser kun omsorgsfulde og ordentlige medarbejdere".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende er ikke i tvivl om, at personalet er opmærksomme på eventuelle helbredsmæssige ændringer hos hendes kære: <i>"Det er de bestemt"</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende er ganske tilfreds med informationsniveauet: <i>"Jeg bliver informeret og orienteret så snart der er noget".</i>
Kontinuitet og tryghed				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
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 er bekendte med de opgaver, der skal varetages hos hendes kære. <i>"Jeg synes personalet er dygtige til at lære hinanden op".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone beskrives af den pårørende som værende ordentlig og respektfuld.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende tilkendegiver, at hun har en god dialog med personalet: <i>"Personalet er meget venlige og imødekommende overfor mig og det er i alle vagtlag".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		For en beboers vedkommende er livshistorien meget sporadisk. For at livshistorien skal kunne bruges i plejen som et vigtigt værktøj til at give personalet indsigt i og viden om beboerens levede liv, skal den uddybes og være mere omfattende.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XX		Hos to beboere mangler enkelte relevante og aktuelle funktionsevnetilstande at blive dokumenteret. For en beboers vedkommende, der beskriver sig selv som <i>"En bedrøvet sjæl"</i> er der ingen <i>"Mentale funktioner"</i> vurderet. Hos en anden beboer, som har en meget begrænset gangfunktion er <i>"gå"</i> under Mobilitet ikke vurderet
Besøgsplan	X	XX		Hos en beboer, der har diabetes og som får insulin er der usikkerhed omkring antallet af ugentlige blodsuktermålinger, idet der et sted står 3 gange og et andet sted står 4 gange. Ligeledes fremgår det af besøgsplanen at denne beboer i tilfælde af for højt blodsukker skal have hurtigvirkende insulin. Ordination oplyses dog nyligt at være blevet seponeret. Endelig angives det i besøgsplanen at personalet skal være opmærksomme på, hvis beboeren har højt eller lavt blodsukker og reagere herpå. Der foreligger dog ingen beskrivelse af symptomer på for højt og for lavt blodsukker til oplysning for de medarbejdere, som måtte være i tvivl herom. For en anden beboers vedkommende, der bruger ble og som skal hjælpes på toilettet mangler dette at blive registreret

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				som en del af besøgsplanen i dagtimerne.
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>Det tilkendes gives samstemmende fra de tilstedeværende, at der ved beboerens indflytning inden for de første 4 uger bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Her med deltagelse af beboerens pårørende, forstander, sygeplejerske, terapeuter, kontaktperson og forløbsansvarlig.</p> <p>Hjemmebesøg inden beboerens indflytning prioriteres, der hvor det giver mening og kan nås. Det forstås primært af terapeuterne.</p> <p><i>"Det gør der, det er en fast procedure jf. forløbsmodellen inden for de første 4 uger. Det afhænger selvfølgelig også af, hvornår de pårørende kan".</i></p> <p><i>"Vi tager på hjemmebesøg, der hvor der er behov qua vores størrelse, fordi vi har så stor udskiftning. Her</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>tager terapeuterne på besøg og så kommer vi med efterfølgende".</i>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det tilkendes, at beboeren så vidt muligt inddrages i at sætte mål for den personlige pleje og praktiske hjælp med et fagligt mål efter beboerens ønsker. Medarbejderne redegør for et eksempel fra hverdagens praksis, hvor en beboer er blevet rehabiliteret til at være kapabel til at flytte i egen bolig igen.</p> <p><i>"Der hvor det giver mening. Generelt er vi gode til at arbejde med, at der er en målsætning, det kan godt være, at det er et urealistisk mål, men det kan godt være motiverende".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges så, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. Det tilkendes ligeledes, at der også er beboere, der profiterer af at få støtte til at få en naturlig døgnrytme.</p> <p><i>"Vi lytter hele tiden til, hvad borgeren har brug for. Så det er et hensyn vi tager".</i></p> <p><i>"Den svære balance er, at der hele tiden er nogle, rammer vi skal justere på både i forhold til måltider og alle ikke kan få hjælp samtidig".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen redegør for, at der er kommet en systematik med, at der allerede ved indflytnings samtalen <i>qua</i> samtalekortene åbnes op for at tale om beboerens ønsker for den sidste tid. I forhold til de øvrige beboere berøres emnet oftest, når der er et funktionstab eller hvor beboerens tilstand bliver ustabil.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Vi inddrager allerede via samtalekortene emnet, men ellers tages samtalen også op, når vi ser, der er et behov".</i></p> <p><i>"Vi er enige om, at det er blevet nemmere i kraft af, at folk er mere forberedte, når de kommer. Fremtidsfuldmagter har i den grad vundet ind, der er flere der har talt med deres pårørende om det".</i></p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at beboerens ønsker til livets afslutning dokumenteres under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Det oplyses, at der i dag er en systematik for at spørge ind til den kommende beboers ønsker for den sidste tid til indflytningssamtalen. I forhold til de øvrige beboere sker det, når beboeren har et funktionstab eller når beboerens tilstand bliver ustabil.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			<p>Det oplyses, at man siden ACP blev indført har arbejdet med at få det implementeret. Det er fortsat i proces at få talt med beboerne om ønsker til behandlingsniveau og pleje ved livets afslutning.</p> <p><i>"Jeg synes vi gør rigtig meget i, generelt løbende at få lagt behandlingsniveauer også sammen med de pårørende og så har vi i dag en rigtig god huslæge. Det bliver skrevet i journalerne".</i></p>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Medarbejderne har været til undervisning i palliation for tre uger siden. Medarbejderne og forstanderen havde et udtalt ønske til, at der havde været mere undervisning i, hvordan man i samtalen kan hjælpe beboeren med at tage stilling til ønsker for den sidste tid.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Vi har lige været på palliativkursus for hele Nord. Der var ikke noget nyt. Der var ikke noget omkring samtalen og når, der er brugt så mange ressourcer på det, kunne det godt være mere fyldestgørende. Det var lidt tyndt".</i></p> <p><i>"Vi underviste efterfølgende assistenterne og hjælperne i, hvad er det vi skal - spørge ind til og hvordan er det vi spørger ind til den sidste tid".</i></p>
Personcentret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentret omsorg?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen redegør for eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan de med en særlig tilgang til beboerne er lykkedes i deres pleje og omsorg. Her bla. i kraft af at kunne skabe tryghed og forudsigelighed i tilgangen til beboeren. Det oplyses, at medarbejderne endnu ikke har været til undervisning i personcentret omsorg. Medarbejderne nævner, at de i deres tilgang har meget fokus på at støtte beboeren i identitet, inklusion, tilknytning og trøst.</p> <p><i>"Vi har endnu ikke været på kursus i personcentret omsorg, men vi kender vores borgere rigtig godt, så det er alligevel noget vi arbejder med".</i></p> <p><i>"Vi værner rigtig meget om vores beboeres identitet i forhold til deres særlige ønsker".</i></p> <p><i>"Hvad kan vi gøre for borgeren og hvad har borgeren selv ressourcer til og hvad er det der betyder noget for borgeren".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<i>" Vi har faste sparringsmøder med vores demenskoordinator en gang om måneden. Vi holder også ad hoc møder med både demenskoordinatoren og hjerneskadekoordinatoren".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Det oplyses, at tilgangen bliver beskrevet i besøgsplanen.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?)	X			Medarbejderne redegør for med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand. Der anvendes tobs og beboerne bliver triageret. Triageringen udløser ligeledes kompetenceniveau og observationshyppighed.
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Der redegøres for, hvordan plejen tilrettelægges, så beboeren får hjælp af så få som muligt og kendt personale. Plejehjemmet Hedevej er delt op i tre huse, hvor medarbejderne som udgangspunkt har deres faste base. Det giver ligeledes kontinuitet i forhold til, at beboerne ligeledes hjælpes af de samme medarbejdere. Man bruger også triageringen til at sørge for, at medarbejderen har de rette kompetencer til at varetage plejen. <i>"Vi har delt vores hus op, så vi har vores faste baser. Det skaber en gennemgående kontinuitet for borgerne. Det betyder også, at vi</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>kender vores borger godt og omvendt".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Det oplyses, at alle beboere har en kontaktperson og forløbsansvarlig.
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Det oplyses, at nyt personale kommer igennem et introduktionsprogram, E-learning og bliver tilknyttet en fast medarbejder at følges med. Der er en oplæringstid, men det er som ny medarbejder ligeledes legalt at have brug for længere oplæringstid til at blive tryk ved opgaverne.
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det oplyses, at vikarer ligeledes bliver introduceret. Vikaren bliver informeret af den medarbejder vikaren skal arbejde sammen med.
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning - Kurser - Vidensdeling	X			Det tilkendegives fra både forstanderen og medarbejderne, at der blandt medarbejderne er stor faglig bevidsthed. Der er faste assistent- og hjælpermøder med forskelligt indhold. Der arbejdes med følgeskab. Alle medarbejdere har en kompetencemappe, der er et stort ønske om at få det i en digital version, da det på alle måder ville være nemmere at arbejde med. <i>"Vi arbejder med kompetenceskemaer, vi kunne rigtig godt tænke os, at det var digitalt, fordi mapperne bliver væk og det er besværligt med opdateringen".</i>
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Der redegøres fra både forstanderen og medarbejderne for, hvordan det i medarbejdergruppen har skabt psykologisk tryghed at vide, at man har et fast tilhørsforhold i et af de fem huse. Overordnet er der nogle fælles værdier og retningslinjer, men der må godt være forskellige måder at gøre tingene på i de fem huse. Der er ligeledes en åbenhed ved trygt at kunne ytre sig overfor hinanden.</p> <p><i>"Det er så rart, at man ikke er utryg ved hinanden og der er en åbenhed i forhold til at spørge, hvis der er noget man er usikker på".</i></p> <p><i>"Erkendelsen af at vi er et stort hus på den samme matrikel, men vi har fem kulturer, og har respekt for det, - det har gjort en verden til forskel".</i></p> <p><i>"Generelt er stemningen blevet bedre, der er ikke længere snak i krogene".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Det tilkendes fra både medarbejderne og forstanderen, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p> <p><i>"Der er rigtig meget fokus på en ordentlig kommunikation, der bliver brugt rigtig meget humor".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Der er et miljø, hvor man kan sige til sine kolleger: Tænk lige over, at det kunne måske siges på en lidt mindre hård måde".</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>
Personcentret 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.
Personcentret omsorg	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.
Kultur	
	<p>Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet</p> <p>Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.</p>

Procedurer og dokumentation

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Generelle oplysninger	Der er en opdateret beskrivelse af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af beboerens uddannelse, job, nære relationer og netværk.
Funktionsevne tilstande	Beboeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Besøgsplan/døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i beboerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Medarbejdernes kompetencer i dokumentationspraksis	Alle medarbejdere kan dokumentere jf. dokumentationsvejledninger i Aarhus Kommune

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse og involvering	
	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme</p>
En værdig død	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.</p>
	<p>Medarbejderne angiver, at der er plads til samtaler omkring beboerens sidste tid, hvor beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner. Medarbejderne oplever sig klædt på til at tage disse samtaler.</p>
	<p>Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette.</p>
Personcentreret omsorg	
	<p>Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.</p>
	<p>Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til borgeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives: Identitet, inklusion, tilknytning, trøst, meningsfuld beskæftigelse.</p> <p>Den demensfaglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivsel 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.