

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Næshøj

Adresse: Næshøjvej 41, 8462 Harlev

Tlf.: 41874848

D. 17.09.2024

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

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

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

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

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 17.09.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Næshøj. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Næshøj Plejehjem er et kommunalt plejehjem som er beliggende i Harlev vest for Århus. Plejehjemmet blev bygget i 1983 og består af 40 boliger fordelt på 3 huse/afdelinger: Nord, Midt og Syd. Udover lejlighederne er der i hvert hus et anretterkøkken samt fællesarealer med spise- og opholdsrum samt andre lokaler egnet til samvær i mindre grupper.

Plejehjemmet ligger naturskønt og er omgivet af flere dejlige udearealer med terrasser og en stor lukket have med bl.a. et drivhus.

Plejehjemmet Næshøj har eget produktionskøkken, hvor der dagligt bliver produceret frisklavet mad til beboerne samt til brugere af cafeen i Folkehuset. Folkehuset Næshøj er beliggende på samme matrikel som plejehjemmet og der berettes om et godt samarbejde bl.a. i forhold til deltagelse i udvalgte aktiviteter.

Personalesammensætning

Der er ansat 45 medarbejdere på Plejehjemmet Næshøj. Personalefordelingen er som følger: 2 sygeplejersker, 11 social- og sundhedsassistenter, 16 social- og sundhedshjælpere, 1 fysioterapeut og 2 ergoterapeuter, 3 ernæringsassistenter og 2 husassistenter. Derudover er der ansat 6 ufaglærte medarbejdere med faste timer samt 4 ufaglærte timelønnede. Ledelsen består af 1 forstander og 1 viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 23.09.2024 og havde få faktuelle 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. 17.09. 2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusioner:

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

Hos en beboer, der flyttede ind på plejehjemmet for 2 år siden, mangler der en livshistorie ligesom livshistorien for en anden beboer, der har boet på Næshøj i 1 år er meget mangelfuld. Bl.a. oplyses der intet om beboerens familie, som han har en tæt relation til og som betyder meget for ham. Punktet "Roller" er ej heller udfyldt for de to beboere.

For at nå ind til én bestemt beboer med den rette hjælp uden at blive afvist oplyser personalet, at det både er vigtigt at udvise ro og overskud af tid samt respekt for denne beboers udtalte blufærdighed. Disse særlige hensyn fremgår ikke af journalen og tilsynet efterlyser således, at tilgangen til denne beboer bliver beskrevet under "mestring" eller bliver inkorporeret i besøgsplanen.

Hos en beboer mangler enkelte relevante funktionsevnetilstande at blive vurderet. Dette drejer sig bl.a. om "at gå på toilet" og "at anvende kommunikations udstyr".

Flere steder i journalen og primært i besøgsplanen fremgår det, at en beboer har væskerestriktion på 1800ml pr døgn og, at der følgelig skal føres væskerregistrering for denne beboer. En medarbejder oplyser

dog, at ifølge lægens ordination er denne restriktion ikke længere gældende og beboerens væskeindtag registreres derfor ikke længere.

For to beboeres vedkommende mangler besøgsplanen at blive beskrevet/opdateret for aftenvagten. En beboer skal engangskateteriseres om aftenen, mens hun ikke længere, som det fremgår, har behov for specielle hensyn i forhold til angst symptomer. For den anden beboers vedkommende er der usikkerhed om, hvorvidt han kan bruge sit kaldeapparat. I dagvagten fremgår det, at han skal have hyppige tilsyn, idet han ikke formår at bruge kaldet optimalt, hvilket dog ikke fremgår af besøgsplanen for aftenvagten.

For alle tre beboeres vedkommende mangler der systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid samt i forhold til registrering af disse eventuelle ønsker under "livshistorie" – alternativt i et ACP-skema.

Ingen af de tre adspurgte beboere er bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson. Den pårørende, som tilsynet interviewede, ved heller ikke, hvem der er hans kæres kontaktperson.

Tilsynet har i den samlede vurdering af Plejehjemmet Næshøj lagt vægt på, at plejehjemmet er i en positiv udviklingsproces, hvor der allerede er igangsat diverse tiltag for bl.a. at højne fagligheden på stedet. Personalet er bevidste om nødvendigheden af at få ekstern hjælp til at forbedre dokumentationsdelen. Derfor er man startet i et forløb med kommunens dokumentationsansvarlige, som kommer til undervisning og faglig sparring på Næshøj. Et andet innovativt tiltag er implementering af "følgeskab" af en af bachelorerne for hele personalegruppen. Ved dette tiltag vil man bl.a. forsøge at nedbringe antallet af urinvejsinfektioner, ved at der bliver givet råd og vejledning i forhold til hygiejniske principper. Et andet fokus i forbindelse med "følgeskab" er en god og værdig kommunikation.

Tilsynet vurderer, at personalet på baggrund af de forskellige tiltag vil være i stand til at rette op på de ovenstående mangler. Plejehjemmet Næshøj er derudover udtrukket til at deltage i afprøvning af retningslinjer for kommunalt tilsyn i MSO, hvilket indebærer udfyldelse af handleplaner i forhold til de henstillinger, der blev givet i forbindelse med tilsynet.

På plejehjemmet Næshøj er beboernes trivsel i centrum og personalet fokuserer på at skabe rammerne for en god, aktiv og meningsfuld hverdag for beboerne. Der arbejdes rehabiliterende med det sigte at bevare og om muligt fremme beboernes færdigheder ud fra den enkelte beboers ønsker, behov og ressourcer. For at kunne yde en rehabiliterende og sammenhængende indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt på stedet og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der berettes bl.a. om et godt samarbejde med områdets præst og med huslægen. Der er ligeledes et godt samarbejde med demenskoordinatoren og den kliniske diætist, som kommer på plejehjemmet til faglig sparring en gang om måneden.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er meget tilfredse med at bo på Plejehjemmet Næshøj. De oplever medbestemmelse og selvbestemmelse på eget liv og beskriver personalet som omsorgsfulde, venlige og hjælpsomme. En af beboerne føler sig dog chikaneret af en anden beboer, der har svære kognitive udfordringer. Beboeren beretter dog om, at personalet forsøger at løse problemet, ved at hun skal bruge sit nødkald i de situationer, hvor hun føler sig chikaneret/intimideret af den anden beboer, således at personalet kan komme hende til undsætning.

Den pårørende, som tilsynet interviewede oplever plejehjemmet Næshøj som et sted, hvor tingene fungerer og hvor hans kære får en god og omsorgsfuld pleje. Han oplever selv at have en god dialog med personalet især med forstanderen og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

De ovenstående fund i forbindelse med tilsynet, giver anledning til, at tilsynet giver følgende henstillinger:

- At man sikrer at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle plejehjemets beboere.
- At man sikrer, at en særlig tilgang til en beboer beskrives under "mestring" eller bliver inkorporeret i besøgsplanen for at synliggøre det for alle medarbejdere og således undgå en u hensigtsmæssig adfærd.
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboerens aktuelle tilstand
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den hjælp, pleje og omsorg den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag således, at plejepersonalet kan tilgå besøgsplanen og yde den rette pleje på baggrund heraf.
- At der arbejdes videre med at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura under "livshistorie" og/eller i et ACP-skema.
- At man sikrer at beboernes journaler á jour føres i forhold til ændringer/nye ordinationer således, at der ikke figurerer ikke aktuelle/misvisende oplysninger.
- At man arbejder videre med kontaktpersonsordningen og de ansvarsområder der følger med denne titel.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et billede af personen eller en label med personens navn på køleskabet i lejligheden.

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 Næshøj.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

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

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 2 kvinder og en mand i alderen 84-100 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Næshøj i hhv. 1 år, 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 velklædte og velsoignerede.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XXX			<p>De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de har fundet sig godt til rette på Næshøj og har indflydelse på den hjælp, de modtager:</p> <p><i>"Jeg er meget glad for at bo her – vi snakker os til rette. Hvis der er noget jeg godt kunne tænke mig, så bliver det udført".</i></p> <p><i>"Vi bor og spiser godt her – som små grever og baroner. Jeg er så glad for at være her".</i></p> <p>For især en beboers vedkommende, har det været en svær proces at flytte på plejehjem:</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Det er gradvist blevet bedre og jeg er glad for at være her nu."</i></p> <p>Denne beboer fortæller, at hun er meget blufærdig og det har været grænseoverskridende for hende at skulle modtage hjælp.</p> <p><i>"I en lang periode lukkede jeg for meget af og somme tider er det stadig svært for mig".</i></p>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>De tre beboere oplyser, at der på plejehjemmet Næshøj bliver taget hensyn til individuelle behov og ønsker i forhold til døgnrytmen:</p> <p><i>"Jeg bestemmer selv, hvornår jeg står op. Det er som regel kl. 7. Jeg bestemmer også selv, hvornår jeg går i seng".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			<p>Alle tre beboere oplever en høj grad af selv- og medbestemmelse på Næshøj, hvilket muliggør, at de kan leve som de gerne vil indenfor plejehjemmets rammer.</p> <p><i>"Det er blevet mit hjem her, hvor jeg oplever at have retten til at bestemme i mit liv. Her kommer mine børnebørn og oldebørn og de føler sig også hjemme her".</i></p> <p><i>"Jeg oplever fuldstændig at have retten til selv at bestemme".</i></p> <p><i>"Jeg er glad for, at jeg valgte at flytte på et plejehjem i nærområdet, for så kan mine venner forsat komme og besøge mig – det betyder meget for mig".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	<p>En beboer oplyser, at hans datter og svigersøn ved alt om dette.</p> <p>De to andre beboere ønsker angivelig ikke at tale om emnet for nuværende</p> <p><i>"Den tid – den sorg".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			De tre beboere oplever alle stor interesse fra personalet i de liv, de hver især tidligere har levet: <i>"De er fuldstændig inde i min familie og interesserer sig for, hvad der sker i mit liv".</i> <i>"Personalet har spurgt ind til min familie og mit tidligere arbejde".</i>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			Beboerne tilkendegiver, at personalet har respekt for deres vaner og den måde, hvorpå de hver især gerne vil leve: <i>"De respekterer fuldstændig mine vaner og, hvordan jeg gerne vil leve"</i> <i>"Det er helt perfekt – det fungerer godt her".</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			Alle tre beboere er trygge ved, at personalet vil reagere såfremt der opstår ændringer i deres habituelle tilstand. <i>"De reagerer hvis der er noget. De er gode til at finde en løsning".</i> <i>"De reagerer, hvis jeg har brug for hjælp".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			Beboerne angiver, at de primært får hjælp af fast, kendt personale: <i>"Det er som regel de faste, der kommer".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det er lidt blandet – somme tider starter der en ny, men jeg føler, jeg kender dem".</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne oplyser, at personalet altid ved, hvilken hjælp de skal yde hos beboerne: <i>"De ved det hele – de er dygtige".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Beboerne er enige om, at de til fulde får den hjælp, de har brug for: <i>"Jeg får i hvert fald den hjælp, jeg har brug for".</i> <i>"Jeg får hjælp til alt det, jeg beder om. Jeg vil jo gerne kunne klare mig selv".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?		XXX		Ingen af de tre beboere er bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson: <i>"Jeg snakker jo med dem alle sammen".</i>
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Alle tre beboere beskriver omgangstonen som god og ordentlig: <i>"Omgangstonen er god. Vi kan holde sjov og det er humoristisk".</i> <i>"Personalet taler altid pænt. Der er nogle udlændinge blandt personalet – det kan godt være lidt svært for både beboere og for samspillet når de er fremmede og har et andet sprog".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Beboerne har oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstone også er god. <i>"Den er også fin".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XX	X		To beboere tilkendegiver, at der er en god og hyggelig stemning på plejehjemmet:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg synes, der er en god atmosfære her. Det er et super godt sted – det fås ikke bedre".</i></p> <p><i>"Det er i det hele taget et dejligt sted her. Der er en rigtig god atmosfære".</i></p> <p>En beboer angiver dog at hun bliver chikaneret af en af de andre beboere og det ødelægger stemningen for hende.</p> <p><i>"Jeg har et godt fællesskab med de andre beboere, men der er en ballademager, der driller mig og forfølger mig. Jeg ved godt hun ikke rigtig kan gøre for det, men jeg er træt af det".</i></p> <p>Beboeren oplyser, at personalet opfordrer hende til at bruge sit nødkald i de tilfælde, hvor hun føler sig generet/intimideret af den anden beboer.</p>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			<p>Den pårørende oplyser, at der i forbindelse med, at hans kære flyttede ind på Næshøj, blev afholdt et indflytningsmøde:</p> <p><i>"Vi blev taget godt imod".</i></p>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			<p>Den pårørende har oplevelsen af, at plejen er i overensstemmelse med hans kæres ønsker:</p> <p><i>"Det oplever jeg faktisk".</i></p>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	<p>Dette emne blev ikke berørt</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Personcentreret 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 er ikke bevidst om, hvorvidt der er blevet spurgt ind til det liv, hans kære tidligere har levet.
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende oplever, at hans kære får en god og omsorgsfuld pleje: <i>"Det synes jeg, hun gør. Hun er selvkørende og god til at socialisere sig".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende tilkendegiver, at personalet er opmærksomme på ændringer i hans kære almene tilstand: <i>"Ja det er de. Vi reagerer jo også selv hurtigt".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende oplyser, at hans kære selv kan informere ham om eventuelle ændringer i hendes tilstand. <i>"Men vi har også en aftale om, at de informerer os".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at der i personalegruppen både er nogen der går igen og nogen, han ikke kender. <i>"Jeg har ikke så meget med personalet at gøre, mest med forstanderen".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den pårørende er tryk ved, at personalet ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos hans kære.
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende ved ikke, hvem der er hans kæres kontaktperson
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende beskriver omgangstone på Næshøj som rigtig fin. <i>"Jeg har gode tanker om stedet her".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med personalet: <i>"Det er mest forstanderen, som jeg snakker med. Men jeg oplever plejehjemmet som et sted der fungerer godt. Min kære har det godt her på trods af, at det er det, det er".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		<p>Hos en beboer, der flyttede ind på plejehjemmet for 2 år siden, mangler der en livshistorie ligesom livshistorien for en anden beboer, der har boet på Næshøj i 1 år er meget mangelfuld. Bl.a. oplyses der intet om beboerens familie, som han har en tæt relation til og som betyder meget for ham. Punktet "Roller" er ej heller udfyldt for de to beboere.</p> <p>For alle tre beboeres vedkommende mangler der systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid samt i forhold til registrering af disse eventuelle ønsker under "livshistorie."</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		Hos en beboer mangler enkelte relevante funktionsevnetilstande at blive vurderet. Dette drejer sig bl.a. om "at gå på toilet" og "at anvende kommunikations udstyr".
Besøgsplan	X	XX		For to beboeres vedkommende mangler besøgsplanen at blive beskrevet/opdateret for aftenvagten. En beboer skal engangskateteriseres om aftenen, mens hun ikke længere, som det fremgår, har behov for specielle hensyn i forhold til angst symptomer. For den anden beboers vedkommende er der usikkerhed om, hvorvidt han kan bruge sit kaldeapparat. I dagvagten fremgår

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>det, at han skal have hyppige tilsyn, idet han ikke formår at bruge kaldet optimalt, hvilket dog ikke fremgår af besøgsplanen for aftenvagten.</p> <p>I besøgsplanen fremgår det, at en beboer har væskerestriktion på 1800ml pr døgn og, at der følgelig skal føres væskeregistrering for denne beboer. En medarbejder oplyser dog, at ifølge lægens ordination er denne restriktion ikke længere gældende og beboerens væskeindtag registreres derfor ikke længere.</p>
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	Ja			X

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen, viceforstanderen og udvalgte medarbejdere.

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Beboerens Selvbestemmelse og involvering				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Det oplyses, at man om muligt prioriterer at tage på hjemmebesøg hos den kommende beboer. Det tilstræbes, at det er det samme personale bla. den forløbsansvarlige, der deltager i hjemmebesøget, som tager imod beboeren ved indflytningen, så beboeren oplever en genkendelighed ved indflytningen. Der afholdes altid en indflytningssamtale og en opfølgningssamtale, når en beboer flytter ind.</p> <p><i>"Udgangspunktet er, at vi har et hjemmebesøg ved dem, hvor det er muligt og får indsamlet data omkring, hvad er det for et menneske og hvad er det vi skal være forberedt på. Der er et opfølgningssamtale, når borgeren er flyttet ind".</i></p> <p><i>"Ved hjemmebesøget ser vi mange ting, både hvordan er hjemmet indrettet og man kan få mange gode dialoger om, hvad er fornuftigt at tage med. Vi præsenterer også de tilbud vi har".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de med respekt for den enkelte beboers ønsker inddrager beboeren i at sætte mål for praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p><i>"Det varierer meget, det handler meget om, hvad borgeren kan"</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>overskue. Vi vil allerede fra start komme så godt i gang som muligt. Så vi er som terapeuter er med fra start og ser, hvad borgerne kan og så kan vi italesætte, hvor der er udfordringer og høre hvad de tænker om det, så det er deres ønsker og håb”.</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de så vidt muligt tager hensyn til beboerens døgnrytme. <i>”Så vidt muligt, de må jo gerne sove så længe de vil, men der er fx tidspunkter, hvor vi er optaget af måltiderne”.</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne redegør for, at de er åbne overfor samtaler omkring beboerens sidste tid. Der er endnu ikke en egentlig systematik for at få afholdt samtalen med beboeren om beboerens ønsker til den sidste tid. <i>”Det har vi arbejdet med, hvordan vi lige skulle rammesætte det. Det er ikke fordi vi ikke har haft fokus på det, men måske ikke på den måde, der er lagt op til i Cura”.</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Det oplyses, at man umiddelbart vil dokumentere beboerens ønsker til livets afslutning under ACP-samtalen. Det er intentionen, at man på næste sygeplejerske/assistent møde vil beslutte, hvor det skal dokumenteres.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Der er en dialog om, hvordan det er medarbejdernes erfaring, at det er meget forskelligt, hvordan beboerne er åbne og klare til at tale om deres ønsker for den sidste tid. Det drøftes også, at det er respektfuldt at anerkende, at det for nogle beboere er en overvindelse at skulle forholde

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>sig til det og det er en proces at nå til en afklaring. Det er medarbejdernes erfaring, at relations dannelsen mellem medarbejder og beboer er vigtig for at have samtalen med beboeren om beboerens ønsker til den sidste tid.</p> <p><i>"Her ser de os ikke som sygeplejerske og assistent, de går til dem, de er tættest på. Så vi står alle sammen på et eller andet tidspunkt og taler med borgerne om den sidste tid".</i></p>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			<p>Det oplyses, at der arbejdes med implementeringen af ACP-samtaler og der har været afholdt et par stykker.</p> <p><i>"Vi har talt om at begynde at oprette ACP fra start af og så kan vi løbende få det skrevet ind, hvad de har af ønsker. Det er nemlig lidt forskelligt, hvornår de er klar til at snakke om det og måske er heller ikke det hele på en gang".</i></p>
Hvordan klædes I på til dette?	X			<p>Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP. Det oplyses, at bachelorerne har været til palliationsundervisning og her blev godt introduceret til at have ACP-samtalen.</p>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de har fokus på at få etableret en relation til beboeren, hvor beboeren bliver mødt med genkendelighed og forudsigelighed, så beboeren kan føle sig tryk. Der lægges vægt på en individuel tilgang til beboeren, hvor der tages udgangspunkt i beboerens ressourcer og præferencer. Det</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				oplyses, at undervisningen i personcentreret omsorg er planlagt til 2. marts 2025.
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Forstanderen og medarbejderne redegør for, hvordan samarbejdet med demenskoordinatoren er funderet på personcentreret omsorg. Der er fokus på, hvad der udløste udfordringen og hvordan beboerens psykologiske behov bliver dækket. <i>"Vi har haft ret mange, hvor vi har haft mangel på redskaber. Her er vi gode til at række på de tværfaglige kompetencer der er".</i> <i>"Når vi samarbejder med vores demenskoordinator, er de rigtig gode til at inddrage redskaber fra personcentreret omsorg. Vi forholder os hovedsageligt ud fra blomsten".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Det oplyses, at tilgangen beskrives under mestring i Cura.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne redegør for, at alle medarbejdere anvender TOBS i forhold til at afdække de vitale parametre, når der er ændringer i en beboers tilstand. Alle medarbejdere er ligeledes oplært i triagering og der afholdes to ugentlige tværfaglige triageringsmøder, hvor alle beboere gennemgås. Medarbejderne orienterer sig i begyndelsen af deres vagt ved triagerings-tavlen for at have overblikket over beboernes observationsbehov og i forhold til, hvilke kompetencer plejen hos den enkelte beboer kalder på.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi triagerer på livet løs, vi har to ugentlige triageringsmøder, hvor vi tværfagligt gennemgår beboerne. Beboerne bliver desuden gennemgået hver morgen i forhold til, om der er nogen, der er gule man skal være obs. på i forhold til observationer, og hvad kalder det på af kompetencer".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Det tilkendes, at man i plejen bestræber sig på, at det er fast personale beboeren får hjælp af. <i>"Det er meget de samme personer beboerne får hjælp af. Vi har ikke så mange vikarer, som vi har haft før. Beboerne kender også personalet".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?		X		Det oplyses, at alle beboere ved indflytningen får tildelt en forløbsansvarlig og en kontaktperson. Det fremgår til dialogmødet, at det er en udfordring at få synliggjort både overfor beboeren og de pårørende hvem beboerens kontaktperson er. Det fremgår ligeledes ikke klart, hvad kontaktpersonens rolle er.
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Medarbejderne og forstanderen redegør for, at alt nyt personale gennemgår et introduktionsprogram, som er en tilrettet udgave af Aarhus Kommunes introduktionsprogram. Her afkrydses alle de punkter man som ny medarbejder skal igennem. Den nye medarbejder har desuden følgeskab af en mentor, hvor oplæringstiden meget afhænger af, den nye medarbejders faglige kvalifikationer og erfaringsbaggrund. <i>"Vi er rigtig gode til at introducere nyt personale. De får lang tids"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>oplæring, så beboerne når at danne en relation til den nye medarbejder.</i></p> <p><i>Jeg har tit haft en ny medarbejder i følgeskab i to uger”.</i></p> <p><i>Alt personale skal som minimum være oplært i to afdelinger”.</i></p>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at det er har givet et stort kvalitetsløft og en faglig tryghed, at det i dag er oplærte afløsere, der varetager opgaverne.</p> <p><i>”Vi bruger ikke længere vikarer udefra, men har i stedet et fast oplært afløserkorps”.</i></p> <p><i>”Vi bruger også følgeskab, hvor en fast medarbejder går med afløseren ind i plejen for at se om, det foregår på den rigtige måde eller er der noget han/hun er i tvivl om for så står jeg til rådighed”.</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Forstanderen orienterer om, at man på Næshøj netop har implementeret følgeskab i basis opgaverne og bed side undervisning af alle medarbejdere. Dette for at få afdækket, hvor behovet for kompetenceudvikling er, og for at få følgeskab i indsatsområderne. Det omfatter også skalkompetencerne i medarbejdernes kompetencemapper.</p> <p><i>”Vi har som indsatsområde, at vi giver følgeskab til alle vores kolleger. Vi startede med dagholdet og så går vi til aftenholdet bagefter. Og vi er lige startet i den her uge. Vi har erfaret, at følgeskab har gjort noget godt for vores afløsere i forhold til, hvis der er noget man er i tvivl om og har brug for oplæring i”.</i></p>
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan der med ledelsens opbakning arbejdes på at skabe en god kultur på Næshøj. Det nævnes, at kulturen er indbegrebet af kollegial omsorg, stor rummelighed, tværfaglighed, åbenhed, tolerance overfor forskellighed og oplevelsen af psykologisk tryghed.</p> <p><i>"Vi har fredagskage til trivsels fredag".</i></p> <p><i>"Vi gør overordnet meget for at have det godt med hinanden, vi gør noget socialt. Vi har det bare godt med hinanden, så vi kan også komme til hinanden, hvis der er noget, der er svært. Det smitter også af på beboerne fordi, man også har lyst til at være sammen med beboerne".</i></p> <p><i>"Vi er gode til at have de tværfaglige snakke i undervisnings øje med eller i andre sammenhænge".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Medarbejdere og forstander tilkendegiver, at der i forbindelse med "følgeskab" er fokus på en god og værdig kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne oplever, at der er psykologisk tryghed og stor rummelighed til at sige til og fra i omsorgsarbejdet.</p>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Kategori		Uddybende beskrivelse
Ingen problemer af betydning		Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	X	Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren
	Beboeren oplever at kunne leve det liv beboeren ønsker på plejehjemmet.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
Kultur	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld såvel mellem beboer og personale som mellem personalet indbyrdes.
	Plejhjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejhjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

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

Procedurer og dokumentation

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

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

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

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