

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 AARHUS N

TLF: 26185690

Årsrapport
2024
Kommunalt tilsyn på
Plejehjem
Aarhus Kommune

Indledning	3
2. Sammenfatning af fund	4
3. Beboeroplevet kvalitet	5
3.1 Selvbestemmelse, herunder en værdig død.....	5
5. Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde	7
5.1 Beboerens Selvbestemmelse og involvering	7
5.2 En værdig død	8
5.3 Personcentreret omsorg	8
5.4 Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	9
5.5 Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling.....	9
5.6 Kultur	10
Bilag 1: Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune	11
Bilag 2: Samlet vurdering af tilsynsbesøgene:	14
Selvbestemmelse, herunder en værdig død	14
Bilag 3: Kategorier/Samlet vurdering efter tilsynsbesøg	20
Bilag 4 – Målepunkter kommunalt tilsyn	21

Indledning

Hjortshøj & Møller Care har gennemført uanmeldte kommunale tilsyn på 45 plejehjem i Aarhus Kommune i perioden 15.5.24 – 19.2.25. Tilsynene er foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted fra Hjortshøj & Møller Care.

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.
- Tilsynene er omfattet af servicelovens § 151 og har afsæt i §§ 83-87.
- At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.

Metoden anvendt ved de uanmeldte tilsyn:

- Tre interviews med beboere og et interview af pårørende til en beboer på plejehjemmet ud fra et udarbejdet interviewskema - med fokus på målepunkter for beboeroplevet kvalitet (bilag 3).
- Tilsynet har samtidig foretaget tjek af udvalgte dele af dokumentationen hos de interviewede beboere i omsorgsjournalen Cura.
- Der er ved tilsynet desuden afholdt dialogmøde med forstandere og medarbejdere ud fra udarbejdet interviewguide - med fokus på målepunkter for medarbejderoplevet kvalitet.
- De to interviewguides er udarbejdet med udgangspunkt i de faglige fokusområder for 2024, hvorfor disse også er godkendt af kommunen inden tilsynenes påbegyndelse. Ved hvert tilsynsbesøg er der givet en mundtlig tilbagemelding til forstanderen, hvad angår den samlede vurdering af tilsynet. Efterfølgende har den tilsynsførende udarbejdet en tilsynsrapport med samlet vurdering/kategorisering.

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

Oplysninger om plejehjemmene:

I hver enkelt tilsynsrapport er der en beskrivelse af det pågældende plejehjem med en normeringsoversigt, en konklusion samt en oversigt over henstillinger til ikke opfyldte målepunkter.

2. Sammenfatning af fund

Hjortshøj og Møller Care har på vegne af Aarhus Kommune foretaget uanmeldte tilsyn på 45 plejehjem i perioden 15.05.24 – 19.02.25. Lovgrundlaget for tilsynene er §151 og §§83-87.

Hjortshøj og Møller Care har i årsrapporten lavet en samlet vurdering af fund og tendenser i 2024 baseret på en analyse af det datamateriale, som er indsamlet gennem observationer, journalgennemgang og interviews med beboere, pårørende, medarbejdere og ledere.

Tilsynet har sammenlagt interviewet 135 beboere og 47 pårørende ud fra målepunkterne i bilag 3. Der er givet i alt 226 henstillinger. Hvordan disse fordeler sig indenfor hvert fokusområde, kan ses i bilag 1. Kategoriseringen af plejehjemmene er i år særlig og adskiller sig fra de to foregående år ved, at 4 plejehjem er blevet indplaceret i kategorien ”større problemer af betydning for den fornødne kvalitet”.

Årsagerne til at det på disse plejehjem har været ekstra vanskeligt at opretholde den gode, ønskede standard angives at være perioder med særdeles ressourcekrævende beboere, højt sygefravær blandt personalet inkl. langtidssygemeldinger, rekrutteringsvanskeligheder af faglært personale, stor udskiftning i personalegruppen og endelig udskiftning i ledelsen/på forstanderposten.

Tilsynet oplevede i langt de fleste tilfælde, at personale og ledelse var venlige, åbne og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. Der arbejdes målrettet og dedikeret med at skabe rammerne for et godt og meningsfuldt hverdagsliv for beboerne.

Det er således tilsynets overordnede vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på de respektive plejehjem og oplever, at selv- og medbestemmelsesret er en naturlig del af deres hverdag. Hovedparten af beboerne roser personalet for at være venlige, omsorgsfulde og imødekommende og værdsætter, at der i et trivselskabende øjemed udbydes en bred palet af meningsfulde aktiviteter rundt på plejehjemmene. Nogle beboere efterspørger mere kontinuitet i plejen og oplever, at man med brugen af mange vikarer må gå på kompromis med den tryghed og kvalitet, som det faste personale kan give. Beboerne oplever generelt, at der på plejehjemmene er en god omgangstone og en hyggelig og hjemlig atmosfære. Enkelte beboere påtaler kommunikative brist begrundet med sproglige barrierer, kulturelle forskelle eller et uerfarent og/eller presset personale.

De adspurgte pårørende er overordnet set tilfredse med og trygge ved at have deres kære på de forskellige plejehjem i kommunen. På trods af dette er der alligevel 11 tilfælde, hvor de pårørende udtrykker ønske om forbedringer. I den overvejende del af disse tilfælde er de frustrationer, de pårørende fremkommer med, rodfæstet i en mangelfuld forventningsafstemning/dialog.

I det forgangne år har beboernes ”sidste tid” atter været et indsatsområde på plejehjemmene. En del steder er man kommet i mål med at have fået implementeret en systematik og en modus for at spørge ind til emnet og få registreret beboernes ønsker for den sidste tid. Andre steder er man fortsat i proces hermed. Der er givet henstillinger på 14 plejehjem grundet manglende registrering af beboernes ønsker for den sidste tid.

Et andet indsatsområde i 2024 har været introduktion og implementering af ”personcentreret omsorg” som fundamentet i tilgangen til og i plejen af beboerne. På de 45 plejehjem er det meget forskelligt, hvor langt man er nået i denne proces. På nogle plejehjem har personalet afsluttet deltagelse i kommunens kursus i ”Personcentreret omsorg”, på andre plejehjem er man i gang med afvikling af kurset og på de resterende plejehjem afventer man deltagelse i kurset i 2025 eller 2026. Fælles for alle stederne er dog, at der bliver arbejdet med personcentreret omsorg på forskellige niveauer og tankegangen er i varierende

grad blevet en systematiseret del af hverdagen. På flere plejehjem har Tom Kitwoods blomst og trivselskar vundet indpas som nyttige og illustrative værktøjer til at vurdere beboernes psykologiske behov. Beboernes trivsel/mistrivsel samt deres helbredsmæssige tilstand vurderes løbende på plejehjemmene på konferencer og på triageringsmøder. Fraset et enkelt plejehjem er brugen af triageringstavlen blevet implementeret og angives at være et meget nyttigt og overbliksgivende værktøj i plejen.

På alle plejehjem arbejdes der tværfagligt. Der er ansat personale med forskellige faglige baggrunde og kompetencer ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Sparring og samarbejdet med bl.a. Kommunens demenskoordinatorer fremhæves af alle som værende af signifikant betydning i svære og krævende situationer og der berettes om faste, månedlige sparringsseancer med demenskoordinatorerne. Plejehjemmenes huslæger angives ligeledes at være vigtige ressourcepersoner.

Rundt på mange af plejehjemmene er der ikke blot fokus på beboernes trivsel men også på personalets. Der arbejdes på at skabe et arbejds- og læringsmiljø som er præget af rummelighed, åbenhed og psykologisk tryghed.

I gennemgangen af beboernes dokumentation er der klart givet flest henstillinger. Der er sammenlagt givet 100 henstillinger til dokumentationen på 43 af de 45 besøgte plejehjem. Mangel på en livshistorie, funktionsevnetilstande, der ikke er vurderet samt en utilstrækkelig besøgsplan er de mest gennemgående træk.

3. Beboeroplevelt kvalitet

3.1 Selvbestemmelse, herunder en værdig død

Hovedparten af de adspurgte beboere har fundet sig godt til rette på de forskellige plejehjem og er tilfredse med at bo der. For en del beboeres vedkommende har det dog været en meget vanskelig proces at skulle forlade deres hjem og flytte på plejehjem og se sig selv i en helt ny kontekst. Nogle beboere er frustrerede over de indskrænkninger deres helbredsmæssige tilstand medfører, men den overvejende del af beboerne tilkendegiver, at de har indflydelse på deres hverdag og har bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse. De oplyser således bl.a., at der i udstrakt grad bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme.

I langt de fleste tilfælde har tilsynet vurderet, at den sidste tid var for svært et emne at bringe på tale i interviewet, men enkelte beboere har tilkendegivet, at de har haft en sådan samtale med personalet.

3.2 Personcentreret omsorg

De fleste beboere erindrer, at personalet har spurgt ind til deres levede liv og til de vaner og værdier, der har været retningsgivende i deres liv.

For en stor del af beboerne er oplevelsen af livskvalitet forbundet med at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter og i det hele taget være en del af det sociale fællesskab på plejehjemmet.

For andre derimod er det accepten af, at de fravælger fællesskabet og i stedet ønsker at opholde sig i deres lejlighed, der er vigtig. Enkelte beboere ytrer ønske om tid til mere nærvær og mere én til én tid.

3.3 Ændring i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand

Beboere på alle plejehjem har generelt stor tillid til personalet og tro på at de vil reagere på en kompetent måde i tilfælde af fravigelser fra beboernes habituelle helbredstilstand. 4 beboere på 4 forskellige plejehjem udtrykker dog bekymring for, at personalet ikke altid kommer, når de kalder. De ytrer hver især ønske om et bedre kommunikationssystem med en "gensvarsfunktion" således, at de vil kunne høre personalet svare og føle sig trygge ved at være blevet hørt.

3.4 Genkendelighed og tryghed i plejen

De fleste beboere på de 45 plejehjem oplever en høj grad af kontinuitet i plejen. De angiver, at personalet har travlt, men at de får den hjælp, de har brug for. Dog er der en lille gruppe af beboere på 6 plejehjem som tilkendegiver at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere og ofte af vikarer. Dette skaber utryghed, idet de ikke oplever, at vikarerne/afløserne altid besidder den rette viden og de rette kompetencer, og de savner således det faste, erfarne personale, der i højere grad forstår deres behov. På 24 plejehjem er der givet henstillinger i forhold til beboernes manglende kendskab til deres kontaktperson.

3.5 Kultur

Beboerne på plejehjemmene angiver generelt, at der er en god og respektfuld omgangstone og, at der er en modus for, at man taler ordentligt til hinanden. Beboerne roser personalet for at være venlige, imødekommende og omsorgsfulde. Nogle få beboere beretter om nogle uheldige episoder, hvor de har oplevet en upassende kommunikation. En beboer har følt sig talt ned til på grund af et fortravlet personale, en anden på grund af en uerfaren vikar og endelig angiver en tredje, kommunikative udfordringer grundet kulturelle forskelle. Derudover fortæller to beboere, at personalet har svært ved at respektere deres privatsfære og afvente accept, inden de entrerer deres lejligheder. Beboerne beretter om en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmene. De føler sig generelt hjemme der og mange angiver især at nyde måltidsfællesskabet.

3.6 Pårørende

Ved årets tilsyn blev der interviewet 47 pårørende.

Den overvejende del af de adspurgte pårørende udtrykker tilfredshed med den pleje og omsorg, som deres kære modtager på de respektive plejehjem. Flere pårørende udtrykker, at det er en stor forletning for dem, at deres kære er et sted, hvor de er trygge ved at efterlade dem. Der berettes om gode indflytningsforløb og alle steder bliver der afholdt indflytningssamtaler i et eller andet format – enkelte steder bliver der aflagt hjemmebesøg.

På trods af overvejende tilfredshed blandt de adspurgte pårørende, er der alligevel givet henstillinger på i alt 11 plejehjem i forhold til pårørendesamarbejdet. Et gennemgående ønske til forbedring er, at man på plejehjemmene i højere grad integrerer små praktiske dagligdags gøremål som en del af personalets daglige omsorgsarbejde, således af de ikke bliver glemt. Der nævnes bl.a. at pudse en beboers briller, sætte høreapparater i, tørre spildt saftvand op fra gulvet, tage vasketøj ned fra snoren og lægge det til vask. Flere pårørende har endvidere ønsker til plejen, som ikke nødvendigvis er overensstemmende med beboernes ønsker.

En pårørende ønsker, at hendes kære træner noget mere, en anden at hendes kære deltager i flere aktiviteter, en tredje at hendes kære kommer oftere i bad og en fjerde at hendes kære kommer ud at gå nogle flere ture. Alt sammen ønsker, der indikerer, at der på nogle plejehjem mangler et vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet for at finde en fælles platform, hvor forventninger afstemmes og alle parter interesser, muligheder og ønsker drøftes.

Nogle pårørende har oplevelsen af, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen andre, at plejen bliver varetaget af mange forskellige medarbejdere. Langt de fleste angiver dog, at deres kære får den pleje og omsorg, de har brug for.

Enkelte pårørende udtrykker bekymring over, at det faste personale er pressede og, at der gøres brug af mange vikarer. Dette går ud over kvaliteten i plejen og beboernes oplevelse af stabilitet og tryghed, idet det angives at vikarerne til tider ikke besidder de rette kompetencer.

De pårørende oplever generelt, at der er en god omgangstone på plejehjemmene. De angiver at personalet er venlige og imødekommende og værdsætter at blive mødt med et smil og et "hej", så de føler sig velkomne, når de besøger deres kære. Nogle få pårørende har oplevet uheldige, kommunikative episoder og som det var tilfældet med beboerne ser de pårørende også disse episoder primært som et udslag af et presset personale, uerfarne medarbejdere samt kulturelle forskelle.

Blandt de pårørende er der en stor gruppe, der ikke er bevidste om, hvem der er deres kære kontaktperson.

Til trods for, at der i tilsynene for 2024 er givet flere henstillinger i forhold til samarbejdet med de pårørende end tidligere, konkluderer de pårørende stort set alle, at de overordnet set er tilfredse og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

4. Dokumentation i Cura

4.1 Sammenfatning af fund

Det er tilsynets oplevelse, at man på alle plejehjem arbejder målrettet med dokumentationen i Cura. For at højne fagligheden på dokumentationsområdet har man på nogle plejehjem hentet ekstern hjælp ind eller iværksat en ændret ressourcefordeling således, at der er faglært personale i alle vagtlag. Som det var tilfældet ved sidste års tilsyn, er der dog igen i år fundet mange fejl og mangler i dokumentationen. Der blev sammenlagt givet 100 henstillinger på 43 plejehjem.

Der er givet 23 henstillinger grundet en manglende livshistorie eller en ufuldstændig udfyldelse heraf. Qua introduktionen af personcentreret omsorg i plejen og personalets oplysninger om, at man i plejen tager udgangspunktet i det enkelte, hele menneske burde der foreligge en livshistorie for alle beboere. En klar tendens er dog, at personalet i langt de fleste tilfælde tydeligvis har stor viden om beboerens levede liv og om alt det, der har været betydningsfuldt og vigtigt for dem. Denne viden forbliver dog ofte en del af udvalgte medarbejderes "tavse viden" og bliver ikke dokumenteret, så den er tilgængelig og synlig for alle medarbejdere.

Udover livshistorien er der givet en del henstillinger til punkterne "vaner", "motivation", "ressourcer", og "mestring", som ikke har været udfyldt. På dialogmødet oplyses det på stort set alle plejehjem, at tilgangen til beboere med særlige behov skrives under "mestring". På 10 plejehjem kan det dog konstateres at tilgangen til beboere, der af en eller anden grund kræver særlige hensyn/en særlig tilgang i plejen for f.eks. at undgå en eventuel uhensigtsmæssig adfærd eller en tilspidset situation, ikke er beskrevet under "mestring".

I forhold til funktionsevnetilstandene arbejdes der på de fleste plejehjem med implementering af kommunens nye retningslinjer om minimumsdokumentation. Et enkelt plejehjem er blevet frisat på området. De henstillinger der er givet, er typisk mangelfuld vurdering/revurdering af aktuelle og relevante funktionsevnetilstande i forhold til beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgingsdato.

Endelig er der givet mange henstillinger til mangelfuld udfyldelse af besøgsplanerne. En helt gennemgående mangel er, at besøgsplanerne ikke er opdaterede og således ikke anvisende i forhold til den aktuelle hjælp beboerne har brug for. En anden typisk mangel er, at besøgsplanerne ikke er udfyldt i forhold til den hjælp, beboerne har brug for i alle vagtlag/i hele døgnet.

5. Medarbejderoplevelen kvalitet / dialogmøde

5.1 Beboerens Selvbestemmelse og involvering

Indflytningssamtalerne på plejehjemmene vægtes på alle plejehjemmene højt i overgangen for den nye beboer. Medarbejderne og forstandere har redegjort for en overordnet struktur, der ligger bag indflytningssamtalerne, hvor repræsentanter fra plejehjemmet, den kommende beboer og eventuelle pårørende mødes. På flere plejehjem har man erfaring med, at det giver et værdifuldt indblik i den kommende beboers liv, når det er muligt at tage på hjemmebesøg inden beboerens indflytning. Det er desuden medarbejdernes opfattelse, at det skaber tryghed for beboeren at have mødt personalet, inden indflytningen finder sted. På flere plejehjem har medarbejderne imidlertid tilkendegivet, at indflytningerne det seneste år har haft så akut karakter, at det har begrænset muligheden for at afholde samtaler i beboerens eget hjem. På samtlige plejehjem har både medarbejdere og forstandere redegjort for, at der til indflytningssamtalen fokuseres på en gensidig forventningsafstemning, hvor medarbejderne er interesserede i at høre om beboerens vaner, døgnrytme, og hvad der er vigtigt for beboeren for at have en god hverdag.

Samlet set tillægges indflytningssamtalerne at have betydning for at sikre, at nye beboere føler sig velkomne og trygge i deres nye omgivelser. Medarbejderne tilkendegiver generelt, at de i videst muligt omfang inddrager beboere, der er kapable til at udtrykke, hvad de ønsker at træne eller vedligeholde i forhold til funktionsevne. Såfremt beboeren ikke er i stand til verbalt at kommunikere deres ønsker benyttes kropssprog og samtaler med pårørende som alternative metoder til at forstå beboers behov. Medarbejderne har bredt tilkendegivet, at mål ofte i stedet italesættes som, hvad der er vigtigt for beboeren enten at få guidning eller træning til at genvinde eller vedligeholde af funktioner. På alle plejehjem forestår ergoterapeuten en ADL-vurdering der implementeres i tilgangen i besøgsplanen. Fysioterapeuten udfører ligeledes sammen med beboeren en vurdering i forhold til træningspotentiale. På plejehjemmene respekteres og tilpasses plejen så vidt muligt den enkelte beboers døgnrytme og behov. På et plejehjem tilkendegiver medarbejderne dog, at beboeren ikke altid kan bestemme sin døgnrytme fordi det er svært at få bemandingen til at gå op. Særønsker kan være svære at passe ind i en presset dagvagsplan. Medarbejderne og forstanderne tilkendegiver, at der allerede ved indflytningsmødet spørges ind til den enkelte beboers vanlige døgnrytme. På flere plejehjem tilpasser medarbejderne deres mødetider og plejeaktiviteter i overensstemmelse med beboernes præferencer. I lyset af ovenstående tilstræbes det på plejehjemmene at individualisere tilgangen til beboeren, så beboeren bliver involveret og selvbestemmelsesretten bliver respekteret.

5.2 En værdig død

Der arbejdes på alle plejehjem med "den sidste tid" og med at få implementeret en fast praksis, der understøtter en værdig afslutning på livet. Det tilkendegives generelt, at der i højere grad er kommet en naturlighed og åbenhed blandt medarbejderne for at tale med beboeren om ønsker til livets afslutning. På flere plejehjem udleveres samtalekort/pjecen "Min sidste vilje" ved indflytningen, der indeholder spørgsmål om ønsker til livets afslutning. Det er medarbejdernes erfaring, at beboernes villighed og afklarethed i forhold til at tale om livets afslutning varierer meget. Det fremhæves dog, at det at introducere emnet ved indflytningen eller lidt senere, når medarbejderen har skabt en fortrolig relation til beboeren, åbner for at mange beboere på et tidspunkt får tilkendegivet deres ønsker til livets afslutning. Den strukturerede tilgang til at indhente og respektere beboernes ønsker, kombineret med en individuel og empatisk tilgang fra medarbejderne er med til at facilitere disse samtaler, så beboerne får mulighed for at dele deres ønsker og bekymringer til livets afslutning.

Implementeringen af Advance Care Planing (ACP) er en vigtig del af palliativ pleje, da det giver beboerne mulighed for at deltage aktivt i beslutninger omkring deres fremtidige pleje og behandling i den sene palliative fase. Hovedparten af plejehjemmene er i en implementeringsproces med at få afholdt ACP-samtalerne. Det er igen her under hensyn til beboernes ønske om og evne til at deltage. Mange steder tilkendegiver medarbejderne, at ikke alle beboere er kognitivt kapable til at deltage i samtalen, her har man så i stedet omformuleret spørgsmålene og talt med beboerens pårørende. På flere plejehjem har man fravalgt at afholde ACP-samtalen, da man oplever at den overlapper beboerens samtale med egen læge i forhold til emnet og samtalen om beboerens ønsker for den sidste tid.

På stort set alle plejehjem har bachelorerne været på enten kommunens undervisningsdag i palliation og eller på palliationsmodullet. Assistenterne har flere steder været på Akademimodullet i palliation. De skal på flere plejehjem i nærmeste fremtid undervise deres kolleger i, hvad de fik med fra palliationsundervisningen herunder også ACP-samtalen.

5.3 Personcentreret omsorg

Medarbejderne tilkendegiver på stort set alle plejehjem, at de arbejder ud fra en individuel tilgang, hvor kendskabet til beboernes livshistorie og vaner er essentielt. Selvom mange medarbejdere endnu ikke har haft undervisning i personcentreret omsorg, viser deres engagement i at anvende Tom Kitwoods blomst og vægtningen af beboerens livshistorie, at de allerede arbejder med nogle af principperne fra personcentreret omsorg. Den månedlige gennemgang af beboere, der giver medarbejderne udfordringer,

sammen med demenskoordinatoren ved hjælp af Tom Kitwoods blomst er et eksempel på, hvordan medarbejderne arbejder systematisk med tilgangen til en beboer. Medarbejderne der endnu ikke har været til undervisning, ser i 2025 og 2026 frem til at kunne styrke deres kompetencer og fortsætte med at udvikle den personcentrede tilgang til gavn for beboernes trivsel og livskvalitet.

Alle steder oplyser medarbejderne, at tilgangen bliver beskrevet i Cura under mestring. Nogle steder arbejdes der også med demenshandleplaner.

5.4 Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand

På alle plejehjem redegør medarbejderne for at have en systematisk tilgang til at identificere og reagere på ændringer i beboernes fysiske og psykiske funktionsevne og tilstand. I praksis anvendes tidlig opsporing af begyndende sygdom, hvilket udføres ved mistanke om ændringer i en beboers tilstand. Det følges op af tværfaglig sparring og en videre plan, der ved behov involverer huslægen. Der er ligeledes på stort set alle plejehjem daglige triageringsmøder, og en til to gange ugentligt gennemgås alle beboerne tværfagligt, hvor beboere, der er triageret gule/røde og er i bedring kan aftriageres.

Medarbejderne tilkendegiver bredt, at de både bliver proaktive i deres pleje og observationer og oplever faglig gevinst gennem triageringsmøderne. De bemærker, at det tværfaglige samarbejde i teamet omkring beboeren er en væsentlig faktor for effektiv håndtering af beboernes komplekse behov.

5.5 Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling

Det tilkendegives på stort set alle plejehjem fraset et, at plejen så vidt muligt tilrettelægges, så beboerne modtager hjælp fra så få og kendte medarbejdere som muligt.

Det tilkendegives bredt på alle plejehjem, at hver beboer både har en kontaktperson tilknyttet og en forløbsansvarlig. På flere plejehjem tilstræber medarbejderne, at beboerne i vidst muligt omfang får hjælp i plejen af deres kontaktperson, samt at det øvrige personale kender dem godt. På nogle plejehjem angiver medarbejdernes arbejdsplan, hvem der er kontaktperson for hver beboer. Kontaktpersonen fungerer også som bindeled til beboernes pårørende, hvilket understøtter kommunikationen og informationen om beboerens trivsel og behov. Kontaktpersonen står ligeledes på de fleste plejehjem for de mere praktiske forhold omkring beboeren.

Medarbejderne og forstanderne tilkendegiver bredt, at det har høj prioritet at nye medarbejdere bliver godt introduceret. Det oplyses, at der på stort set alle plejehjem er et introduktionsprogram, der danner rammen for introduktionen. På nogle plejehjem er det Aarhus Kommunes introduktionsprogram, andre steder har plejehjemmet udarbejdet eget introduktionsprogram med en checkliste for, hvad den nye medarbejder skal igennem for at sikre, at alle nye medarbejdere får de samme grundlæggende oplysninger og færdigheder. På hovedparten af plejehjemmene får den nye medarbejder enten en fast medarbejder tilknyttet eller en mentor. Dette for at sikre, at den nye medarbejder har en erfaren kollega at henvende sig til med spørgsmål, oplæring og udfordringer. Oplæringstiden på langt de fleste steder afhænger af den nye medarbejders erfaringer og kvalifikationer. Det er værd at bemærke, at der er nogle plejehjem, hvor det nævnes, at introduktionen af nyt personale er et indsatsområde, der ønskes forbedret.

Den samlede praksis for hovedparten af plejehjemmene er en forpligtelse til at sikre, at beboerne får den bedst mulige pleje gennem brugen af faste og veluddannede afløsere fra egne afløserkorps på det pågældende plejehjem. Der er få plejehjem, hvor medarbejderne og forstanderne tilkendegiver, at det er nødvendigt at bruge eksterne vikarer. Her forsøger man at give vikaren en sufficient introduktion, men det nævnes også, at der ikke altid er de fornødne ressourcer til dette.

På langt de fleste plejehjem tilkendegiver medarbejderne, at de oplever at kunne komme på relevante kurser og har mulighed for at udvikle sig. Flere steder arbejder man med årshjul med fokus på "skal kompetencer", der strategisk hjælper med at systematisere og prioritere uddannelsesaktiviteterne. På flere plejehjem bemærkes det, at der er en læringskultur, hvor der dagligt sker faglig sparring og udvikling i den daglige praksis.

5.6 Kultur

På hovedparten af plejehjemmene fremhæver forstanderne og medarbejderne på forskelligvis, at det er en kontinuerlig proces at skabe en god kultur. Der er ligeledes bred enighed om, at det kræver velholdenhed og engagement fra både ledelse og medarbejdere. Flere medarbejdere bemærker, at oplevelsen af en flad struktur, hvor forstanderens dør står åben, samt forstanderens dialogbaserede og anerkendelsesbaserede ledelsesstil, har afgørende betydning for medarbejdernes trivsel og tryghed. Flere medarbejdere tillægger ligeledes en velfungerende tværfaglig anerkendelse stor betydning for at skabe en god kultur. En fælles tydelig vision og en fælles værdiforankring, fremhæves også flere steder som et retningsgivende grundlag for en god kultur. Endelig nævnes fælles kollegiale arrangementer som samskabende og trivselsgivende for medarbejderne på flere plejehjem.

Medarbejderne og forstanderne fremhæver, at kommunikationen er kendetegnet ved en ordentlig og respektfuld omgangstone på langt de fleste plejehjem. Det italesættes ligeledes som almindelig pli og anstændighed, at medarbejderne hilser og har en imødekommende omgangsform overfor besøgende på plejehjemmet.

Medarbejdernes oplevelse af psykologisk tryghed i forhold til at kunne komme til hinanden med konstruktiv kritik fremhæves mange steder som et vigtigt parameter for et godt arbejdsmiljø blandt medarbejderne.

Der var på et plejehjem til dialogmødet blandt medarbejderne en åben og ærlig dialog om, hvordan der kan være udfordringer ved at sige fra i omsorgsarbejdet. Medarbejderne lagde her vægt på, at arbejdsvilkårene fordrer, at det skal være et begrundet nej, når der siges fra i omsorgsarbejdet.

Bilag 1: Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune

En oversigt hvor det fremgår hvilken kategorisering hvert plejehjem har fået af kategorierne: "ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet" (Grøn) og "Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet" (blå), Gul er "større problemer af betydning for den fornødne kvalitet"

Plejehjem	2022	2023	2024
Plejehjemmet Hedevej		Blå	Blå
Plejehjemmet Fortegården		Blå	Blå
Plejehjemmet Borgvold		Grøn	Blå
Plejehjemmet Kløvervangen	Grøn	Blå	Blå
Århus Friplejehjem		Blå	Blå
Plejehjemmet Lotus		Grøn	Grøn
Plejehjemmet Carl Blochs gade		Grøn	Blå
Plejehjemmet Trøjborg		Blå	
Plejehjemmet Næshøj		Blå	Blå
Plejehjemmet Søholm	Blå	Grøn	
Plejehjemmet Ankersgade 19-23		Blå	Grøn
Plejehjemmet Ankersgade 25-27		Blå	Gul
Plejehjemmet Abildgården		Blå	Blå
Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 3 og Hus 9		Blå	
Plejehjemmet Generationernes Hus 9		Blå	Gul

Plejhjemmet Generationernes Hus 3		Blue	Blue
Plejhjemmet Vidtskuevej		Green	
Plejhjemmet Sifsgården		Blue	Blue
Plejhjemmet Hestehavehusene	Blue	Blue	Blue
Plejhjemmet Sct. Olaf	Blue		Blue
Plejhjemmet Skelager	Blue		
Plejhjemmet Madsbjerg	Green	Blue	Blue
Plejhjemmet Bjerggården	Green		Green
Plejhjemmet Skovvang Korttidspladserne	Blue	Green	Green
Plejhjemmet Skovvang afdeling Birkelunden		Blue	Green
Plejhjemmet Skovvang afdeling Ceder Allè		Green	
Plejhjemmet Skovvang afdeling Duevænget		Blue	Green
Plejhjemmet Skovvang afdeling Alpedalen		Green	Green
Århus Friplejehjem Helheden		Blue	Blue
Vikærgården Distrikt Nord Forvaltningen for Sundhed og Forebyggelse	Yellow		
Vikærgården Akuttilbud og Rehabilitering Afdeling 3		Blue	
Plejhjemmet Bjørnshøj	Blue		Blue
Plejhjemmet Hjortshøj	Green	Blue	
Plejhjemmet Koltgården	Blue	Green	Green

Plejhjemmet Solbjerg	Green	Green	Blue
Plejhjemmet Kildevang	Blue	White	Yellow
Plejhjemmet Kristiansgården	Green	White	White
Plejhjemmet Sabro	Green	Green	Green
Plejhjemmet Havkær	Blue	Green	Green
Plejhjemmet Rosenvang	Green	Green	Green
Plejhjemmet Åbygaard	Green	Green	Green
Plejhjemmet Jasminvej	Green	Green	Green
Plejhjemmet Hørgården	Green	Green	Yellow
Plejhjemmet Fuglebakken	Green	Green	White
Plejhjemmet Thorsgaarden	Green	Green	Blue
Plejhjemmet Augustenborggade	Green	Blue	White
Plejhjemmet Husumvej	Green	Blue	White
Plejhjemmet Vestervang 42	Green	Blue	White
Plejhjemmet Vestervang 44	Blue	Green	Blue
Plejhjemmet Sønderkovhus	Green	Green	Green
Plejhjemmet Skæring	Blue	Blue	Green
Plejhjemmet Engsøgaard	Blue	Blue	White
Plejhjemmet Hasle	Blue	Green	Green

Plejhjemmet Kongsgården			
Plejhjemmet Ceres Huset			
Plejhjemmet Vejlbegade			
Plejhjemmet Bøgeskovhus			
Plejhjemmet Tranbjerg			
Plejhjemmet Egely			
Plejhjemmet OK – Fonden Egå			

Bilag 2: Samlet vurdering af tilsynsbesøgene:

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøgene vurderet, at plejehjemmene indplaceres i kategorien: Se samlet oversigt i bilag 1.

Nedenfor ses en samlet oversigt over de henstillinger der er givet ved tilsynene:

Der er sammenlagt givet 226 henstillinger. En del henstillinger går igen på flere plejehjem og samme henstilling er derfor kun medtaget en gang på nedenstående liste.

Selvbestemmelse, herunder en værdig død

- At beboernes sidste tid er et vedvarende fokusområde og, at man 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 implementering af en systematik i forhold til indhentning af beboernes mulige ønsker for sidste tid samt til dokumentation heraf, fortsat er i fokus
- At man sikrer at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste til og til dokumentation af disse i Cura under "livshistorie". Alternativt kan der udfyldes et ACP-skema. I det aktuelle tilfælde er det bl.a. en terminal erklæret beboer, hvor der ikke foreligger nogen dokumentation af ønsker for den sidste tid.
- At man fremadrettet udfylder ACP-skemaerne mere omfattende og med konkrete oplysninger af personlig karakter som f.eks. ønsker til tøjvalg, valg af salmer, valg af begravelsesform etc.
- At man arbejder videre med at implementere en systematik til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid naturligvis med respekt for, at det fortrinsvist er et yngre segment, der bor på plejeheden
- At man sikrer, at den enkelte medarbejder oplever sig klædt på til at tage samtaler med beboeren om beboerens ønsker til livets afslutning.

Personcentreret omsorg

- 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 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 arbejder videre med en struktureret implementering af personcentreret omsorg i plejen.
- At man sikrer, at medarbejderne bliver mere bevidste om at fokusere på en individuel tilgang, hvor der tages afsæt i beboerens livshistorie med kendskab til beboerens vaner, ressourcer og mestring.
- At man forsøger at efterkomme ønsket om flere ture ud af huset og vælger alternative muligheder/destinationer som udflugtsmål end Århus midtby.
- At man arbejder videre med implementering af personcentreret omsorg som fundamentet for tilgangen i plejen ved bl.a. en systematiseret anvendelse af værktøjer som "blomsten" og "trivselskarret".

Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand

- 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.

Kultur – kommunikation og omgangsform og tone

- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld og værdig kommunikation er et krav til alle medarbejdere inkl. afløsere
- At man sikrer, at det er et ufravigeligt krav, at alle medarbejdere taler respektfuldt til og om beboerne og, at det er en del af en ordentlig og god fælles kultur ikke at tale om beboerne på gangene men i et lukket forum.
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset et arbejdsmæssigt pres
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset etnicitet.
- At man er opmærksomme på muligheden for at danne små "interessegrupper" af beboere på tværs af plejehjemmets 3 afdelinger.
- At man har arbejdsmiljø og psykologisk tryghed i personalegruppen som et kommende indsats-og fokusområde
- At man til enhver tid respekterer beboernes privatliv og integritet, ved at personalet banker på beboerens dør og afventer accept inden de går ind/venter til beboeren åbner døren afhængig af aftale og ønske.
- At man sikrer, at der arbejdes på at skabe en struktur og en hyggelig og indbydende kultur omkring beboernes måltider
- At man sikrer, at medarbejderne kan føle sig trygge ved at sige til og fra i omsorgsarbejdet. Dette med henblik på at sikre både omsorgsgivernes og omsorgsmottagernes trivsel og tryghed.
- At man i et trivsels- og tryghedsskabende øjemed afsætter mulige ressourcer til reovering af de resterende 3 gangarealer således, at hjemlighed, hygge, overskuelighed og genkendelighed også her er højprioriteter.

- At man har et vedvarende fokus på stemningen ved måltiderne og på at det skal være en hyggelig stund og en god oplevelse for alle beboere inklusiv de beboere, der har udfordringer i spisesituationen.
- At man arbejder med plejehjemmets rammer og skaber mere hygge og hjemlighed
- At man i en trivsels – og tryghedsskabende øjemed afsætter mulige ressourcer til ”udsmykning” af gangarealerne på plejehjemmet således, at hjemlighed, hygge, overskuelighed og genkendelighed prioriteres.
- At man sikrer, at fjernsynsapparaterne i spise/opholdsstuerne ikke tændes ukritisk og ikke er tændte under måltiderne. Såfremt dette tiltag fremkalder utilfredshed/vrede hos enkelte beboere, må man forsøge at lave individuelle aftaler om at se fjernsyn i egen lejlighed.

Kompetence og personalekendskab

- At man finder en måde, hvorpå man kan synliggøre den enkelte beboers kontaktperson/forløbsansvarlige
- At man sikrer, at beboerne er bekendtgjort med hvem der er deres kontaktperson. Dette kan med fordel tydeliggøres ved f.eks. at hænge et billede op af personerne på køleskabe i lejlighederne.
- At man arbejder videre med kontaktpersonsordningen og de ansvarsområder der følger med denne titel.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer orienterer sig i besøgsplanen inden de varetager plejen af en beboer således, at de er bekendte med de opgaver, de skal håndtere.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer har orienteret sig i beboernes journal således, at de er bevidste om de udfordringer, den enkelte beboer måtte have og afstemmer plejen herefter
- At man sikrer at alle medarbejdere inkl. vikarer har fået en sufficient introduktion til de opgaver, de skal varetage hos beboerne, og at de planlagte tidspunkter for udførelse af opgaverne overholdes i den udstrækning der er muligt.
- At man sikrer, at nyt personale har en oplæringstid, der giver dem mulighed for på betryggende vis at tilegne sig kvalifikationer og kendskab til de beboere de skal varetage plejen af.
- At man sikrer, at beboerne i den grad det er muligt oplever kontinuitet og får hjælp af fast, kendt personale.
- At man sikrer at øget kontinuitet i plejen er et vedvarende fokusområde
- At man sikrer at øget kontinuitet i plejen er et fokusområde i bestræbelserne på at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer. En regelmæssig relation mellem medarbejder og beboer er relations opbyggende, tillidsskabende og livskvalitetsfremmende for beboeren.
- At man sikrer, at kontinuitet i plejen er et fokusområde bl.a. ved at elever bliver fordelt på flere forskellige beboere.
- At man sikrer, at overlevering af planlagte opgaver optimeres, således at beboerne får den hjælp, de har behov for.
- At man sikrer, at alle medarbejdere ser små praktiske gøremål som en del af deres daglige omsorgsarbejde. I denne kontekst bl.a. at sætte høreapparater i, lægge tøj til vask samt at tjekke toilet og håndvask.
- At man sikrer, at alle medarbejdere ser små praktiske gøremål, som en del af deres daglige omsorgsarbejde som f.eks. at tørre spildt saftevand op fra gulvet.

- At man sikrer, at der bliver implementeret procedurer for håndtering af praktiske gøremål som at tømme toiletpanden, organisere beboernes vasketøj, tage vasketøj ned fra snoren – lægge det sammen og lægge det på plads og sørge for, at der er toiletpapir på badeværelset.
- At introduktion/implementering af triagering overvejes som et fagligt udviklingspunkt.
- At man arbejder videre med at højne fagligheden på plejehjemmet ved introduktion og implementering af nye tiltag som f.eks. ACP-skemaer, Triagering og på sigt Personcentreret Omsorg.
- At man sikrer at alle medarbejdere er bekendt med hygiejniske principper i forhold til kateterpleje. Eksempelvis kunne man lave en planche til beboerens badeværelse som en reminder om, hvad der er vigtigt at huske.
- At man højner standarden i forhold til eventuelle udfordringer med rengøringen.
- At rengøringsniveauet højnes.
- At man sikrer, at personalet reagerer på alle nødkald. Såfremt personalet ikke har mulighed for at komme til beboeren, må man sikre, at gensvarsfunktionen anvendes og virker, således at også beboere med nedsat hørelse kan kommunikere med personalet og føle sig trygge ved, at de er blevet hørt.
- At man sikrer øget fokus på kommunikationsudstyret på plejehjemmet. Såfremt personalet ikke har mulighed for hurtigt at komme til beboerne, når de kalder, må man sikre, at "gensvarsfunktionen" anvendes således, at beboerne føler sig trygge ved, at de er blevet hørt.
- At man arbejder på at få ændret uhensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til servering af beboernes mad, således at de får frisklavet mad i stedet for opvarmet mad, der har tendens til at blive tørt.
- At maden, der serveres, bliver et fokusområde, og at man sikrer en dialog med beboerne omkring menuplanen således, at individuelle ønsker til maden efterkommes i den grad, det er muligt.
- At man sikrer, at der er en vedvarende dialog med køkkenet omkring særlige ønsker til maden og, at disse ønsker bliver efterkommet i den udstrækning, det er muligt.

Pårørende

- At man sikrer at der er en systematik i forhold til afholdelse af indflytningsmøder også i de tilfælde hvor forløbet ikke er/kan være i overensstemmelse med sædvanlig praksis således, at bl.a. alle praktiske spørgsmål bliver afklaret
- At man sikrer sig, at der i forbindelse med indflytningsmødet sker en forventningsafstemning, hvor bl.a. graden af pårørendeinvolvering afklares
- At man ved indflytningen sikrer en forventningsafstemning med de pårørende bl.a. i forhold til ønsket informationsniveau/grad af involvering
- At man er opmærksomme på at sende billeder/info til de pårørende, der måtte ønske dette, fra f.eks. aktiviteter, således at de pårørende kan være trygge i en viden om, at deres kære bliver aktiveret og har det godt i deres nye rammer.
- At man har fokus på pårørendesamarbejdet og sikrer en løbende, god dialog og forventningsafstemning.
- At man har vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og forsøger at finde en løsningsmodel, der tilgodeser såvel beboer som pårørende i forhold til f.eks. statusmøder.
- At man sikrer et nært samarbejde og en god og kontinuerlig dialog med de pårørende for bl.a. at få italesat og identificeret eventuelle frustrationer, bekymringer og uheldige oplevelser

- At man i den udstrækning det er muligt, tilgodeser en beboers/en pårørendes ønske om mere én til én tid med beboere, der har behov for dette.
- At man sikrer, at de pårørende er velinformerede om mulighederne for terminalpleje på plejehjemmet
- At man i den udstrækning det er muligt imødekommer en pårørendes ønske om, at hendes kære kommer ud at gå nogle ture
- At man sikrer et vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og bestræber sig på at finde en fælles platform, hvor der forventningsafstemmes og, hvor alle parter interesser, muligheder og ønsker drøftes og i videst muligt omfang tilgodeses.
- At man sikrer, at en eventuel kommunikationsbog er synlig for alle og bliver brugt hensigtsmæssigt
- At man i den udstrækning det er muligt imødekommer en pårørendes ønske om, at hendes kære kommer ud at gå nogle ture
- At man i forhold til en del af kommunikationen med de pårørende, introducerer en modus for at SMS'er af praktisk karakter fra de pårørende bliver besvaret af personalet således, at de pårørende har en vished om, at beskeden er set og modtaget.
- At man på et overordnet plan arbejder på at finde en løsning til organisering af beboernes vasketøj således at tøjet ikke forsvinder og måske lander hos en anden beboer.
- At man i plejehjemmets indflytningspjece beskriver hvordan man ved indflytningen kan få hjælp til tekniske problemstillinger. Denne henstilling på foranledning af en pårørendes ønske.
- At man sikrer en klar aftale med de pårørende om, hvem de skal henvende sig til på plejehjemmet ved behov.
- At man på opfordring fra en pårørende overvejer muligheden for at mixe beboerne og danne spisegrupper på tværs af afdelinger bl.a. for at tilgodese de mere kognitivt velbevarede beboere.

Procedurer og dokumentation

- At man sikrer at de generelle oplysninger inkl. livshistorien opdateres/udfyldes hurtigst muligt efter beboerens indflytning på plejehjemmet.
- At man sikrer, at de generelle oplysninger vedrørende en beboer bliver opdateret
- At man sikrer, at der udfærdiges en livshistorie for alle beboere. Såfremt man uddelegerer opgaven til beboeren/de pårørende må personalet sikre, at informationerne bliver indhentet indenfor en rimelig periode efter, at beboeren er flyttet ind på plejehjemmet og, at få det skrevet ind i Cura
- At man i videst muligt omfang sikrer at alle vigtige familierelationer/aspekter medinddrages i beskrivelsen af en beboers livshistorie.
- At man sikrer, at alle punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" bliver udfyldt og beskrevet med relevante og brugbare oplysninger.
- At man sikrer, at en særlig passion eller interesse hos en beboer bliver beskrevet og tydeliggjort under vaner eller ressourcer.
- At man sikrer, at tilgangen til en beboer, der kan profitere af særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". I dette tilfælde i et motiverende øjemed for at få beboeren til at deltage i udvalgte sociale sammenhænge.
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring".
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". Dette for at synliggøre en hensigtsmæssig tilgang til beboeren for alle medarbejdere, for således at undgå en uhensigtsmæssig adfærd hos beboeren.

- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". Dette for at synliggøre en hensigtsmæssig tilgang til beboeren for alle medarbejdere for således at forsøge at undgå en tilspidset situation og i dette tilfælde samtidig også undgå indlæggelse.
- At man sikrer, at oplysninger, der har betydning for plejen, fremgår af besøgsplanen eller under "mestring" og ikke blot vurderes under "funktionsevnetilstande".
- At man sikrer, at alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand, angivne opfølgingsdato samt kommunens gældende retningslinjer.
- At man sikrer, at alle aktuelle funktionsevnetilstande revurderes i henhold til angivne opfølgingsdato
- At man sikrer at såvel beboernes funktionsevnetilstande som deres besøgsplaner opdateres hurtigst muligt i forhold til ændringer i beboernes mentale/fysiske tilstand.
- At man sikrer, at funktionsevnetilstandene fremadrettet vurderes i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation
- At man sikrer, at der er overensstemmelse mellem den hjælp, der beskrives i besøgsplanen og de funktionsevnetilstande, der bliver vurderet.
- At man sikrer, at der er overensstemmelse mellem vurderingen af beboerens funktionsevnetilstande og den hjælp beboeren beskrives at have behov for i besøgsplanen
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret og anvisende i forhold til den aktuelle hjælp, som den enkelte beboer har behov for.
- At man sikrer, at besøgsplanerne løbende opdateres i forhold til den aktuelle hjælp som beboerne har brug for.
- At man sikrer at besøgsplanen afspejler beboernes aktuelle tilstand og den hjælp, han/hun har behov for på baggrund heraf. Besøgsplanen skal løbende opdateres, såfremt der sker ændringer i beboernes helbredstilstand og følgelig i den hjælp han/hun har brug for.
- At man sikrer at besøgsplanen er anvisende for den pleje, der udøves i alle vagtlag.
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den aktuelle hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag
- At man sikrer at det fremgår af en beboers besøgsplan, at han også i dagtimerne skal have hyppige tilsyn, idet han ikke kan bruge sit nødkald.
- At man sikrer, at særlige hensyn/tiltag i løbet af dagen indgår som del af beboernes besøgsplan.
- At man sikrer, at de generelle oplysninger vedrørende en beboer bliver opdateret
- At man sikrer, at ACP-skemaerne gemmes et sted i journalsystemet, hvor de er tilgængelige og nemme at finde for alle medarbejdere.
- At man sikrer, at der ikke bliver lavet link/reference til et tomt sted i journalen
- At man sikrer, at dokumentation af "den tavse viden" er et fokusområde.
- At man sikrer at vigtig viden om en borger bliver dokumenteret, således at det ikke forbliver "tavs" viden blandt personalet.
- At man sikrer, at vigtig viden om en beboer bliver dokumenteret således, at det er synlig viden for alle medarbejdere og ikke forbliver "tavs" viden.
- At man ikke ukritisk overtager dokumentationen fra hjemmeplejen/demensvejleder
- 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 sikrer, at journalerne bliver opdateret i forhold til nye ordinationer, vejledninger eller henstillinger fra tværfaglige samarbejdspartnere

Bilag 3: Kategorier/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	
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet	
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet	

Bilag 4 – 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	
	<p>Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren</p>
	<p>Beboeren oplever at kunne leve det liv beboeren ønsker på plejehjemmet.</p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	<p>Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.</p>
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	<p>Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.</p>
	<p>Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.</p>
	<p>Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.</p>
	<p>Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.</p>

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
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

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
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.
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/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	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte. 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 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.
	Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette.
Personcentreret omsorg	
	Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.
	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. Den demens faglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivsel hos borgeren kan styrkes.
	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.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	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.