

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Århus Fripleshjem Helheden

Adresse: Else Kai Sass's Gade 4, 8220 Brabrand

Tlf.: 76435400

D. 29.01.2025

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

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

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 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 29.01.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Århus Fripleshjem Helheden. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Århus Fripleshjem Helheden er en del af Danske Diakonhjem. Plejehjemmet er beliggende i den vestlige del af Århus i udkanten af Gellerup. Helheden er nystartet og åbnede d.1.6.23. Plejehjemmet rummer 64 2-værelses boliger fordelt på 4 etager. På alle bolig-etager er der fælles opholdsareal med spise- og TV- stuer samt fællesaltaner. I stuetagen forefindes en stor fællessal, hvorfra der er udgang til plejehjemmets gårdhave.

Helheden er fortsat i en etableringsproces. Der berettes om, at pr 1.3.24 blev der ansat en ny forstander og siden da har der også været en del udskiftning/tilgang af personale. Ved sidste tilsyn i december 23 var 17 af de 64 boliger besat – ved dette tilsyn er tallet 45 boliger. En del beboere angives endvidere at være på bedding, og det forventes således at den sidste etage vil blive åbnet op inden længe. Plejehjemmet har eget produktionskøkken, hvorfra der bliver serveret frisklavet mad til beboere og personale hver dag.

Det var tilsynets oplevelse, at plejehjemmets fine, nye og moderne rammer udstråler hjemlighed og varme og inviterer til fællesskab.

Personalesammensætning:

Plejehjemmet har omkring 30 ansatte. Der er ansat 4 sygeplejersker, 11 social- og sundhedsassistenter, 8 social- og sundhedshjælpere, 1 pædagog, 1 pædagogisk assistent, 1 ergoterapeut og 1 fysioterapeut. I køkkenet er der ansat 2 medarbejdere. Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag og i nærmeste fremtid påtænker man at ansætte yderligere 2 sygeplejersker således at der også kan være sygeplejebemanding i aftenvagterne. Derudover er der knyttet et fast afløserkorps til plejehjemmet på 15-20 medarbejdere med forskellig uddannelsesbaggrund. Det oplyses, at der aldrig anvendes vikarer fra vikarbureau. Ledelsen på plejehjemmet består af en forstander og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 07.02.2025 og havde få kommentarer til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse. Forstanderen oplyser, at man på Helheden er i proces med synliggørelse af beboerens kontaktperson. Der er entreret med et skiltefirma, der vil levere en passende ramme, hvori kontaktpersonens billede skal være, samt navn og mail.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d.29.01.2025 vurderet, at Århus Fripleshjem Helheden indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Århus Fripleshjem indplaceres i kategorien: mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under fokusområdet: "*Procedurer og dokumentation*", som ikke var opfyldt.

For to beboeres vedkommende er livshistorien tynd og mangelfuld. Punkterne "ressourcer" og "motivation" mangler desuden at blive udfyldt på en fyldestgørende måde hos to beboere. Når man i plejen har en vision om at se og favne det hele, unikke menneske bør der foreligge en fyldestgørende beskrivelse af det liv, den enkelte beboer har levet og de værdier, der har været retningsgivende for hans/hendes liv.

Hos en beboer mangler alle vurderede funktionstilstande under "egenomsorg" at blive revurderet i forhold til angivne opfølgingsdato.

For en beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen en beskrivelse af, hvordan beboeren skal hjælpes af tøjet og i nattøj til natten.

Endelig er kun to af de tre adspurgte beboere bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.

I den samlede vurdering af Århus Fripleshjem Helheden har tilsynet anerkendt, at man er kommet meget langt i etableringen af et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Dette til trods for, at det forgangne år har budt på store udfordringer med ansættelse af en ny forstander, stor udskiftning i personalegruppen og i forlængelse heraf ansættelse af nyt personale, indflytning af mange nye beboere, implementering af nye

procedurer, arbejdsgange og visioner etc. Dertil kommer en krævende proces med forankring af en ny og fælles kultur på stedet.

Plejhjemmets forstander, viceforstander og personale var åbne, imødekommende og engagerede og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. De var opmærksomme på de punkter i dokumentationen, der krævede forbedringer. Tilsynet vurderer at de ovenfor anførte mangler ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og vil snarest blive rettet op på ud fra den vejledning og rådgivning, der blev givet under tilsynet.

På Århus Plejehjem Helheden er omdrejningspunktet beboernes trivsel og at skabe en meningsfuld hverdag, hvor hver enkelt beboer føler sig set, hørt og respekteret. Dette bl.a. ved at der udbydes en bred palet af forskellige aktiviteter og arrangementer.

I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret indsats arbejdes der tværfagligt på plejhjemmet. Der er ansat personale med forskellige faglige baggrunde og kompetencer, ligesom der sparreres og samarbejdes med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Plejhjemmets fast tilknyttede huslæge, der kommer en gang om ugen på stuegang og som derudover bidrager til personalets kompetenceudvikling ved regelmæssig sparring og undervisning, angives at være en stor ressource. Derudover fremhæves også kommunens hjerneskadekoordinator samt demenskoordinator som vigtige samarbejds- og sparringspartnere. Demenskoordinatoren oplyses at komme fast en gang om måneden til faglig sparring.

Personalet på Århus Friplejehjem Helheden har ikke deltaget i kommunens kursus i "Personcentreret omsorg", men der arbejdes på at kunne tilbyde personalet et lignende kursus blot i et andet format/set-up. Dertil kommer, at mange af de nyansatte medarbejdere allerede har deltaget i kommunens kursus i forbindelse med tidligere ansættelse i kommunalt regi. Personalet beretter om, at de således allerede er i proces med at implementere "blomsten" som et brugbart værktøj i plejen. Endvidere angives relationsdannelse at være et succeskriterie i tilgangen til beboerne – i denne forbindelse fremhæves vigtigheden af måltidsfællesskaberne som noget ganske særligt. Beboernes helbredsmæssige tilstand samt deres trivsel/mistrivsel vurderes på de daglige tavlemøder samt på de ugentlige triageringsmøder.

På Århus Friplejehjem Helheden er der ikke blot fokus på beboernes trivsel men også på personalets. Personalegruppen er multikulturel og besidder flere forskellige fagligheder og visionen er at udnytte hinandens kompetencer og "spille hinanden gode" på bedst mulig vis.

Idet plejhjemmet fortsat er i en etableringsproces, angives personalet at have en speciel mulighed og et særligt ansvar for at være medskabende af en kultur som bl.a. er kendetegnet ved åbenhed, rummelighed, hjælpsomhed og psykologisk tryghed.

Ledelsen på plejhjemmet beretter om, at det for dem er af stor betydning med en "open door policy", således at de altid er synlige og tilgængelige for personale, beboere og pårørende.

De tre adspurgte beboere er tilfredse med at bo på Helheden. For især en beboer har det dog været en svær proces at vænne sig til at komme på plejhjem og være afhængig af andres hjælp. Beboerne oplever, at deres ret til selv og medbestemmelse bliver respekteret. De værdsætter at kunne deltage i forskelligartede aktiviteter og at være en del af fællesskabet på plejhjemmet. De roser personalet for at være venlige og omsorgsfulde og angiver at få den hjælp, de har brug for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er ligeledes meget tilfreds med at have sin kære på Helheden. Hun tilkendegiver at være meget tryk ved den pleje hendes kære modtager og oplever respekt for hans ret til selv- og medbestemmelse. Hun beskriver plejhjemmet som et rart sted at komme med et venligt og

imødekomme personale. Hun angiver at have en god dialog med personalet 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 er udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere.
- At man sikrer, at punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" bliver udfyldt og beskrevet med relevante og brugbare oplysninger.
- At man sikrer, at aktuelle funktionsevnetilstande vurderes og revurderes efter gældende retningslinjer.
- At man sikrer, at besøgsplanen afspejler beboernes aktuelle tilstand og den hjælp, han/hun har behov for på baggrund heraf.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen eller et ark med personens navn.

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 Århus Fripleshjem Helheden.

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 1 mand i alderen 74-81 år. De tre beboere havde boet på Århus Friplejehjem Helheden i hhv. 4 mdr., 7 mdr. og 1½ år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom lejlighederne fremstod meget pæne og indbydende.

	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 beboere tilkendegiver, at de omstændighederne taget i betragtning er tilfredse med at bo på Helheden og oplever at have indflydelse på den hjælp, de får.</p> <p><i>"Jeg synes, at jeg har indflydelse på den hjælp, jeg får, så den passer mig".</i></p> <p><i>"Hvis der er noget jeg har behov for, så får jeg det. Hjælpen bliver tilpasset mit behov".</i></p> <p>Især for en beboer har det været en svær proces at skulle vænne sig til et liv på plejehjem og til at være afhængig af andres hjælp.</p> <p><i>"Det har været svært, når man har været vant til at klare sig selv. Det er helt ny verden for mig – jeg har</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>aldrig haft kendskab til plejehjem før</i> ".
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere angiver, at de i vid udstrækning selv bestemmer deres døgnrytme <i>"Jeg bestemmer selv, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng"</i> <i>"Jeg sover til jeg har lyst til at stå op. Jeg er et udpræget B-menneske"</i> .
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			De tre beboere tilkendegiver, at de har en god hverdag på plejehjemmet, hvor deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. <i>"Der sker mange ting her især om formiddagen, hvor der er mest personale. Jeg deltager i det, jeg har lyst til"</i> . For en beboer er hverdagen på plejehjemmet dog også forbundet med savn: <i>"Min hverdag er ok, men jeg savner at kunne komme lidt mere ud herfra især ud til vandet."</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	For alle tre beboeres vedkommende skønner tilsynet, at dette er for følsomt et emne at bringe på tale i denne kontekst.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	En beboer erindrer ikke, at dette emne har været bragt på tale. De to andre beboere oplyser, at personalet løbende har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de har levet: <i>"Jeg synes de er interesseret i mit liv og mine interesser"</i> <i>"Vi taler meget om min familie"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere oplever, at personalet har respekt for deres værdier og vaner og den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv:</p> <p>For alle tre beboere er det at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter, træne i det nye træningslokale, og i det hele taget deltage i det sociale samvær på stedet, af stor betydning for deres oplevelse af livskvalitet i dagligdagen.</p> <p><i>"I starten spiste jeg for mig selv, så opdagede jeg, at det er hyggeligt at spise sammen med de andre, så det gør jeg nu og nyder også samværet med de andre. Jeg er blevet mere social efter at være kommet her".</i></p> <p><i>"Jeg bidrager med det, jeg kan. Det er f.eks. hyggeligt med fredagsbaren".</i></p> <p><i>"Jeg nyder at komme i wellness rummet og jeg har fået ordnet negle og været ved frisør. Det er rart at blive soigneret".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			<p>De tre beboere er trygge ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Det er de opmærksomme på".</i></p>
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			<p>De tre beboere har oplevelsen af, at der er god kontinuitet i plejen:</p> <p><i>"Der er mange forskellige, der arbejder her, men jeg har stort set den samme hver dag. Det er min kontaktperson og hun er meget hjælpsom".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Det er de samme der kommer".</i></p> <p>En beboer der har boet på Helheden siden plejehjemmets opstart, beretter om, at det er blevet meget bedre med graden af kontinuitet i plejen:</p> <p><i>"En overgang var der mange vikarer – det er blevet meget bedre. Det er ikke længere forskellige, der kommer og hjælper mig".</i></p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			<p>Beboerne angiver, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos dem:</p> <p><i>"De ved, hvad jeg skal have hjælp til. Det meste kan jeg selv, selvom det tager lang tid".</i></p>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?				De tre beboere er enige om, at de får den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX	X		To af de tre adspurgte beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje beboer er ikke bevidst herom.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			<p>Omgangstonen på Helheden beskriver beboerne som værende god og ordentlig:</p> <p><i>"Alle er søde og venlige. Det er et godt personale, vi har".</i></p> <p><i>"Der er plads til humor og sjov og friske bemærkninger".</i></p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			<p>Beboerne har indtryk af, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god.</p> <p><i>"De snakker pænt sammen og hjælper hinanden".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>Alle tre beboere angiver, at der er en god og hyggelig atmosfære på Helheden:</p> <p><i>"Der er lidt stille til måltiderne, men vi hygger os meget bagefter i fjernsynsstuen med snak og sjov".</i></p> <p>En beboer beklager, at der er mange af de andre beboere, der er for dårlige til, at man kan føre en samtale med dem.</p> <p><i>"Men så kører jeg op på en af de andre etager og finder nogle der, som jeg kan snakke med".</i></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 beretter om en fin indflytning forudgået af flere rundvisninger og samtaler.</p> <p><i>"Vi valgte Helheden efter et åbent hus-arrangement. Vi er blevet taget så godt imod. Min kære fik selv lov at vælge lejligheden. Alle er hjælpsomme og utrolig søde".</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 hendes kæres behov og ønsker.</p> <p><i>"Det er den helt bestemt. Jeg kan ikke rose dem nok. Jeg kan gå trygt herfra og aldrig have ondt i maven over at gå".</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 i løbet af samtalen.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om	X			<p>Den pårørende angiver, at personalet har spurgt ind til alle disse aspekter af hendes kæres liv.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?				
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende er meget tilfreds med den pleje, hendes kære modtager på plejehjemmet og oplever, at hans særlige behov bliver tilgodeset. <i>"Det synes jeg, at han gør. Personalet vægter selv- og medbestemmelsesret højt. De tager ikke bare over – de spørger ham altid, hvad han ønsker eller har lyst til".</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 hun er sikker på, at personalet vil reagere ved ændringer i hendes kæres almene tilstand.
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig vel informeret: <i>"Jeg får de informationer, som jeg skal have".</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 en lidt blandet oplevelse af, hvorvidt der er kontinuitet i plejen. Siden hendes kære flyttede ind, har der været stor udskiftning i personalegruppen og tilgang af nyt personale <i>"Der er nogle gengangere, men der er også mange forskellige."</i> Den pårørende har oplevelsen af, at personalet ved hvad de skal hjælpe hendes kære med: <i>"Det er jeg sikker på de gør – ellers spørger de ham jo bare".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bekendt med, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at omgangstonen på plejehjemmet er god og ordentlig. <i>"Det er et rart sted at komme. Alle taler pænt og ordentligt og er meget omsorgsfulde. Jeg føler mig altid velkommen her".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en rigtig god dialog med personalet.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		Livshistorien for to beboeres vedkommende er tynd og mangelfuld. Hos to beboere mangler ressourcer og motivation desuden at blive udfyldt på en fyldestgørende måde.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		Aktuelle og relevante funktionsevnetilstande er vurderet efter kommunens nye krav om minimumsdokumentation. Hos en beboer mangler alle vurderede funktionsevnetilstande under "egenomsorg" at blive revurderet i forhold til angivne opfølgingsdato
Besøgsplan	XX	X		For en beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen en beskrivelse af, hvordan beboeren skal hjælpes af tøjet og i nattøj til natten.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

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>Medarbejderne redegør for, hvordan der i forbindelse med beboerens indflytning er planlagt en 1. indflytningssamtale ca. 1 uge efter beboerens indflytning. I denne samtale er der fokus på, hvad der er vigtigt for at beboeren har et godt hverdagsliv og behovet for hjælpemidler vurderes. Efter ca. 4-8 uger afholdes den 2. indflytningssamtale også kaldet overgangssamtalen hvor medarbejderne sammen med beboeren evaluerer beboerens oplevelse af, hvordan hverdagen går og identificerer nødvendige justeringer til gavn for beboerens trivsel. Det oplyses, at medarbejderne tager på hjemmebesøg hos den kommende beboer, når det er muligt.</p> <p><i>"På borgerens indflytningsdag holder vi en samtale, hvor vi får styr på alt det praktiske og planlægger vi det vi kalder 1. indflytningssamtale og den afholdes så vidt muligt efter en uge. Her går vi mere i dybden, hvor det handler om, hvad borgerens ønsker er og hvad vi skal bidrage med så borgeren får et godt hverdagsliv.</i></p> <p><i>"2. indflytningssamtale, som er overgangssamtalen, hvor vi følger op på, hvordan borgeren synes det er gået, og hvad skal vi justere på for borgeren får det bedre her ved os. Det foregår mellem 4-8 uger efter borgerens indflytning".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Ved borgerens indflytning sikrer terapeuterne sig, at borgeren har de hjælpemidler, der er brug for".</i></p> <p><i>"Når det kan lade sig gøre tager vi på et hjemmebesøg hos borgeren".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, hvordan ergoterapeuten udfører ADL-udredning i de første dage efter beboeren er flyttet ind. Beboeren bliver inddraget i forhold til, hvad der er vigtigt for beboeren i forhold til mål og træning.</p> <p><i>"Vi har ADL-udredning og allerede inden borgeren er flyttet ind får vi oplysninger om enten fra hjemmeplejen eller hospitalerne om mobilitetsbeskrivelser og i forhold til behovet for hjælpemidler. Borgeren bliver inddraget i forhold til, hvad der er vigtigt".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne kommer med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de tilrettelægger plejen efter beboernes individuelle døgnrytme. Det fremhæves ligeledes, at der er beboere, der profiterer af at få støtte til at få en naturlig døgnrytme.</p> <p><i>"Hensynet til borgerens døgnrytme tilpasses i plejen".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at der er en systematik i forhold til, at man allerede ved beboerens indflytning åbner op for en dialog om beboeren har særlige ønsker til livets afslutning. Det er medarbejdernes erfaring, at det er meget individuelt, hvorvidt beboerne er afklarede i forhold til emnet, og det er ligeledes medarbejdernes erfaring, at beboerens pårørende ofte bliver så</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				berørt af emnet, at tages op på et senere tidspunkt. <i>"Vi åbner allerede ved beboerens indflytning op dialogen, om at vi gerne vil italesætte det for at give dem en værdig død, og det er nemmere at snakke med beboeren om det, når de selv magter at tage stilling til tingene. Så vi ved om de har nogle særlige ønsker til den sidste tid. alt efter, hvad det er for et menneske."</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorien.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de allerede ved beboerens indflytning lader forstå, at det er, et emne de er åbne for at tale med beboeren om, når beboeren er klar til det.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Flere af medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan det er deres erfaring, at det er vigtigt, at beboerne i tide har fået tilkendegivet, hvordan de ønsker deres sidste tid for, at det til den tid kan foregå så respektfuld som muligt. <i>"Det er en kæmpe hjælp for os at få indhentet beboernes ønsker til livets afslutning, så vi ved, hvordan det skal foregå."</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at det primært er sygeplejerskerne, der forestår ACP-samtalerne med beboerne. En assistent tilkendegiver, at hun har haft undervisningen på skolen og er med en sygeplejerske for at blive lært op til selv at tage samtalen med beboeren.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg har været til kommunens undervisningsdag i palliation".</i></p> <p><i>"Det er primært os sygeplejersker, der tager ACP-samtalerne."</i></p>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at hele personalegruppen ikke har været til undervisning i personcentreret omsorg, men at social- og sundhedsskolen vil forestå undervisningen af hele personalegruppen på stedet. Medarbejderne redegør for eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de inkluderer beboerne i hverdagsaktiviteter/meningsfuld beskæftigelse. Betydningsfuldheden af relationsdannelse fremhæves i tilgangen til beboerne – i denne forbindelse fremhæves vigtigheden af måltidsfællesskaberne som noget ganske særligt.</p> <p>De er ligeledes bevidste om, hvordan det er forbundet med livskvalitet og er identitetskabende, at en beboer arrangerer noget for en gruppe beboere for at alle føler sig beriget af fællesskabet. Medarbejderne oplyser ligeledes, at de allerede er i proces med at implementere "blomsten" som et brugbart værktøj i plejen.</p> <p><i>"Samlet set har vi ikke været til undervisning i personcentreret omsorg."</i></p> <p><i>"Vi har integreret personcentreret omsorg i Plejehjemmet Helheden i vores måltidsfællesskaber. Det betyder, at de beboere, der kan hjælpe med at samle tallerkner sammen og en beboer som hjælper med opvasken, er noget af det, der giver værdi, er vores tilgang her".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Der er en beboer, der skal holde foredrag for de andre".</i>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Viceforstanderen orienterer om, at det er i sin vorden med implementeringen af Tom Kitwoods blomst og personalegruppen er blevet præsenteret for mange af delelementerne fra personcentreret omsorg. Demenskoordinatoren kommer til demensfaglig sparring en gang om måneden. <i>"Vi har lige iværksat med vores demenskoordinator, der for første gang var til sparring her i går, at vi tager udgangspunkt i blomsten. Personalegruppen er blevet præsenteret for alle delelementerne i blomsten, så vi kommer til at bruge alle begreberne. Det bliver en glidende indkøring personcentreret omsorg".</i> <i>"Demenskoordinatoren kommer en gang om måneden til demensfaglig sparring og hjerneskadeteamet ved behov".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de beskriver tilgangen til beboeren under mestring.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne og hvordan de både arbejder med TOBS og triagering. <i>"Vi følger beboerne tæt, - hvis der sker nogle ændringer i beboerens tilstand sparrer de forskellige faggrupper med hinanden. Ved</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>ændringer udfører vi også TOBS, og hvis der er nogle ændringer i TOMB kontakter vi sygeplejersken for at høre, hvad vi skal gøre fx i forhold til feber".</p> <p>" Vi tager ændringerne op til vores triageringsmøder i forhold til, hvad planen er".</p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at plejen så vidt muligt tilrettelægges under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt og i dag tiden oftest af beboerens kontaktperson.</p> <p>"Vi tilrettelægger selvfølgelig plejen efter, at beboerne hjælpes af så få personaler som muligt. Vi planlægger og fordeler altid, så den der er kontaktperson for borgeren, har plejen af borgeren".</p> <p>"Vi arbejder i faste teams på hver etage".</p>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at man som kontaktperson har plejen af de beboere, man er kontaktperson for. Man har ligeledes kontakten til beboerens pårørende og opdatering af beboerens besøgsplan.</p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>"Vi har et introduktionsprogram til nye medarbejdere og en liste vi kører efter. Der er tre- fire dages intro af et fast personale".</p> <p>"Jeg synes, at hvis vi ansætter nye, der har erfaring, er tre- fire dages oplæring faktisk for meget. De har brug for at få fingrene i beboerne".</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Det oplyses, at man ikke benytter vikarer, men har egne oplærte afløsere, som tillige kender beboerne.</p> <p><i>"Vi bruger ikke vikarer vi har vores egne faste oplærte afløsere."</i></p> <p><i>"I forhold til ansættelse af afløsere, er de alle nogen, der uddanner sig inden for sundhedsfagene"</i></p>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de gennem undervisning og kurser kan holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.</p> <p><i>"Vores læge underviser i emner vi gerne vil have fx sidst i den sidste tid som var en fantastisk undervisning".</i></p> <p><i>"Vi arbejder med kompetencemapper og der står nu en kompetencemappe på hver etage og afløserne har deres skemaer på første sal".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne fremhæver, at plejehjemmets nuværende etableringsfase, kombineret med en inkluderende ledelse giver medarbejderne en særlig mulighed og et ansvar for aktivt at bidrage til udviklingen af en kultur, der karakteriseres ved åbenhed, rummelighed, hjælpsomhed og psykologisk tryghed. Ledelsen lægger tillige stor vægt på en "open door policy", der sikrer, at de er synlige og tilgængelige for både medarbejdere,</p> <p><i>"Vi har som ledere en open door policy det er kun hvis man sidder i noget, hvor man ikke skal forstyrres at døren er lukket, ellers er den altid åben, så medarbejderne oplever, at vi er der."</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg har arbejdet rigtig meget på plejehjem og jeg har det rigtig godt her. Vi snakker godt sammen og hjælper hinanden".</i></p> <p><i>Jeg synes vi er rigtig gode til at spørge hinanden om, der er noget man skal hjælpe med og være opmærksomme på hinanden".</i></p> <p><i>"Vi har også selv skabt den kultur der er her fordi vi er et nyt plejehjem. Vi er fra forskellige kulturer og har forskellige aldre".</i></p> <p><i>"Vi er gode til at spille hinanden gode".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Både medarbejderne og forstanderen tilkendegiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p> <p><i>"Vi har en kommunikation med hinanden, nogle gange positiv andre negativ. Vi kan være åbne og ærlige overfor hinanden".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er tryghed og rummelighed til gensidig konstruktiv kritik.</p> <p><i>"Jeg har aldrig været så glad på en arbejdsplads før som her fordi lederne er åbne ærlige og tilgængelige".</i></p>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

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

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

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
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>Demens faglig 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.