

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Thorsgården

Adresse: Thorsvej 30, 8230 Åbyhøj

Tlf.: 51576217

D. 10.12.2024

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

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

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

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

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 10.12. 2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Thorsgården. 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

Plejehjemmet Thorsgården er et kommunalt plejehjem som er placeret centralt i Åbyhøj. Plejehjemmet rummer 56 lejeboliger, som er fordelt på fire boenheder. Lejeboligerne ligger i en toplans bygning fra 1958 som blev om- og tilbygget i år 2000. På hver af de to etager er der fælles opholds- og spisestue samt anretterkøkken. I stueetagen er der en stor, fælles festsal, der er naturligt samlingspunkt for fælles arrangementer, hvor bl.a. "Fredagsbar" og fællesspisning er nogle af ugens højdepunkter. Fra festsalen er der adgang til plejehjemmets havestue, der anvendes året rundt, og til terrassen, hvor der bliver grillet og hygget om sommeren. Til plejehjemmet hører endvidere flere gode udearealer som bl.a. en atriumgård med et dejligt udemiljø med møbler, blomster og beplantning. Plejehjemmets nærmeste nabo er Åbyhøj Park, som bruges flittigt af beboerne til gåture og til små udflugter.

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

Personalesammensætning

Der er ansat omkring 70 medarbejdere på Thorsgården. Personalefordelingen er som følger: 5 sygeplejersker, 10 social- og sundhedsassistenter, 23 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 2 fysioterapeuter, 2 kokke, 1 ernæringsassistent, 2 rengøringsassistenter, 5 fleksjobbere og 23 ufaglærte med forskelligt timetal. Det oplyses, at man derudover til tider er nødsaget til at bruge vikarer enten fra kommunens "Flyver"- korps eller fra vikarbureau. Ledelsen på Thorsgården består af en forstander og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 23.12.2024 og havde to faktuelle rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 10.12.2024 vurderet, at plejehjemmet Thorsgården indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at plejehjemmet Thorsgården indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne vurdering er, at tilsynet fandt målepunkter under fokusområderne "*Procedurer og dokumentation*", "*Genkendelighed og tryghed i plejen*" og "*Pårørendesamarbejde*" som ikke var opfyldt.

En beboer samt en pårørende angiver, at der har været stor udskiftning i personalegruppen og, at hjælpen følgelig er blevet varetaget af forskellige medarbejdere. I forbindelse med dialogmødet fortæller personalet ligeledes, at der har været en udfordrende periode hen over efteråret med en del nye medarbejdere, hvor det oplyses, at det har været mulighedernes kunst at bevare overblikket, fagligheden og den ønskede kultur på plejehjemmet.

Den adspurgte pårørende har flere ønsker til forbedring. Hun efterlyser fastere rutiner i forhold til små dagligdags opgaver, således at disse ikke bliver glemt. Dette gælder opgaver som f.eks. at sætte høreapparat i, ordne vasketøj og sørge for at håndvask/toilet ikke er smudsige. Velvidende at hendes kære har det svært i sociale sammenhænge, så efterlyser den pårørende alligevel, at hendes kære bliver motiveret til blot kortvarigt at komme ud af lejligheden for at få lidt adspredelse i hverdagen. Endelig efterspørger den pårørende en fastere struktur for statusmøder, idet hun gerne ser en regelmæssig opdatering. Det er tilsynets vurdering, at der skal skabes en forventningsafstemning for samarbejdet med den pårørende, hvor den pårørende og personalet mødes i en fælles forståelse af beboerens pleje. To beboere kender ikke deres kontaktperson. Den pårørende er ligeledes usikker på, hvem der er hendes kæres kontaktperson.

I forhold til dokumentationen er der følgende mangler:

For en beboers vedkommende er livshistorien mangelfuld og der indgår enkelte irrelevante informationer. Punktet "*Roller*" mangler ligeledes at blive udfyldt for samme beboer. Den pågældende beboer er netop blevet oldemor, hvilket hun beretter om med stor glæde.

En beboer er angstpræget og har svært ved at overskue sociale sammenhænge, hvorfor hun isolerer sig i sin lejlighed. Tilsynet efterlyser, at der bliver beskrevet en særlig tilgang til denne beboer under "*Mestring*" således, at hun får den rette støtte/hjælp i svære/udfordrende situationer og måske får brudt den sociale isolation.

Under punktet "*motivation*" beskrives samme beboer at være glad for tilværelsen. Dette er ikke overensstemmende med det indtryk tilsynet får af beboeren og ej heller af den pårørendes beskrivelse af beboeren som værende "mæt af dage".

Hos to beboere mangler flere aktuelle/relevante funktionsevnetilstande at blive vurderet

For to beboeres vedkommende skal besøgsplanen opdateres i forhold til toiletbesøg/bleskift i eftermiddagstimerne. Den ene af disse to beboere angiver, at personalet ved, hvilke opgaver de skal udføre hos ham, men ikke på hvilken måde han ønsker det gjort. Ifølge beboeren skal han derfor hele tiden fortælle personalet, hvordan han gerne vil have tingene gjort. Sådanne oplysninger kunne med fordel være integreret i besøgsplanen.

Tilsynet anerkender, at der på Plejehjemmet Thorsgården har været en periode i efteråret med stor udskiftning i personalegruppen, hvilket har givet udfordringer med at opretholde den gode, ønskede standard for plejehjemmet. Personalet tilkendegiver, at de er i en positiv udviklingsproces med mange indsats- og fokusområder ligesom den pårørende også angiver, at hun mærker en ændring og en forbedring i plejen. Det er derfor tilsynets samlede vurdering, at man på Plejehjemmet Thorsgården ved en vedvarende og målrettet indsats vil være i stand til at rette op på ovennævnte fejl og mangler på baggrund af den vejledning og rådgivning, der blev givet under tilsynet.

Visionen for plejehjemmet er at skabe en god og meningsfuld hverdag for beboerne, hvor udgangspunktet tages i, hvad der giver mest mulig livskvalitet for den enkelte beboer. Et udvalg af forskellige aktivitetsmuligheder indgår bl.a. som en vigtig og naturlig del af hverdagen på plejehjemmet.

I bestræbelserne på at yde en rehabiliterende og sammenhængende indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt på stedet. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der samarbejdes og sparreres med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator og hjerneskadekoordinator fremhæves bl.a. som vigtige samarbejds- og sparringspartnere.

Det oplyses, at personalet skal deltage i Kommunens undervisning i Personcentreret Omsorg i perioden januar til marts 2025. Personalet tilkendegiver dog, at man på nuværende tidspunkt allerede er i proces med at introducere personcentreret omsorg som en fælles tilgang i plejen. Dette bl.a. ved, at der holdes daglige tavlemøder og en gang om ugen afholdes der et større triageringsmøde, hvor beboernes trivsel og helbredsmæssige tilstand vurderes.

De tre beboere angiver, at de overordnet set er tilfredse med at bo på Plejehjemmet Thorsgården. For særlig en beboer har det dog været en svær proces at flytte på plejehjem og være nødsaget til at skulle forlade sit hjem. Beboerne oplever selv- og medbestemmelsesret i den udstrækning det er muligt indenfor plejehjemmets rammer. En beboer har mærket en stor udskiftning i personalegruppen og hvad der deraf følger, men beboerne oplever alle tre, at de får den hjælp, de har brug for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, har som ovenfor angivet flere ønsker til forbedringer i plejen samt i samarbejdet med personalet. Hun oplever dog velvilje og positivitet fra personalet og er fortrøstningsfuld i forhold til det fremtidige samarbejde.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer at øget kontinuitet i plejen er et vedvarende fokusområde
- 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 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 tydeliggør den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen på køleskabet i lejligheden.
- At man sikrer, at der foreligger en fyldestgørende livshistorie for alle beboere samt, at punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og "ressourcer" udfyldes med relevante og opdaterede oplysninger.
- 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 alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle behov samt med angivne opfølgingsdato.
- At man sikrer, at besøgsplanen afspejler beboerens aktuelle tilstand og den hjælp han/hun har behov for på baggrund heraf. I så tilfælde skal oplysninger om, hvordan plejen skal foregå også fremgå af besøgsplanen.

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

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 88-92 år. De tre beboere havde boet på Thorsgården i hhv. 1 år, 1½ år og 5 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 rengøringsniveauet i deres lejligheder var passende. Grundet kognitive udfordringer var det ikke muligt for en beboer at svare relevant på alle spørgsmål, tilsynet stillede. Der er markeret X i kolonnen med "ikke relevant" i de tilfælde, hvor det ikke var muligt at indhente svar på spørgsmålene. De tre beboere var velklædte og velsoignerede, ligesom deres lejligheder fremstod pæne og ryddelige.

	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			De tre beboere oplyser, at de omstændighederne taget i betragtning, er faldet godt til på Thorsgården og er tilfredse med at bo på plejehjemmet og med den hjælp, de får: <i>"Det er fint nok. Hvis der er noget jeg er utilfreds med, siger jeg det til forstanderen. Hun er altid klar til at tage imod, når jeg kommer med noget".</i> <i>"Jeg er glad for at bo her".</i> For især en beboer har processen med at flytte på plejehjem været svær og sorgfuld. <i>"Jeg savner mit hjem meget. Her er der altid mange mennesker omkring én, som man skal indrette sig efter. Men når det ikke kan være anderledes, er jeg glad for at bo her".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XX	X		To beboere oplyser, at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>"Jeg vil gerne op før kl. 9 og om aftenen bestemmer jeg selv, hvornår jeg går i seng".</p> <p>"Jeg kan godt fremsætte ønsker til, hvornår jeg gerne vil op og i seng".</p> <p>Den tredje beboer ville ønske han kunne komme senere op om morgenen.</p> <p>"Jeg oplever, at jeg kommer for sent op om morgenen – først ved 8-tiden. Jeg har været vant til at stå op kl. 05 det meste af livet".</p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX		X	<p>To beboere angiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse i den udstrækning, det er muligt.</p> <p>"Det oplever jeg, at jeg har. Der er ingen, der blander sig".</p> <p>"Jeg kan stort set gøre som jeg vil".</p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	<p>For alle tre beboeres vedkommende er det et svært emne at bringe på tale i denne kontekst. Tilsynet kan dog konstatere, at der er dokumenteret ønsker for den sidste tid hos to beboere. For den tredje beboere er der efter beboerens eget valg ikke dokumenteret ønsker for den sidste tid.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	<p>To beboere tilkendegiver, at personalet har spurgt ind til det liv, de har levet og til de værdier, der har været retningsgivende i deres liv:</p> <p>"Vi har snakket sammen om forskellige ting, der er sket i mit liv".</p> <p>"Det var noget af det første, de spurgte ind til. Det skal de jo vide".</p>
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 angiver, at personalet har respekt for deres individuelle værdier og vaner og at de kan leve, som de gerne vil i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer:</p> <p>"Det går meget godt. Jeg kan gøre som jeg vil. Jeg holder meget af at få besøg af mine pårørende. Så går jeg til stoleygnastik og deltager i</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>damefrokost. Men jeg kan også godt lide at være alene i min lejlighed.” ”Det synes jeg, de har respekt for”. ”Det motiverer mig, at fysioterapeuten tror på, at jeg kommer til at gå igen”.</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	To beboere er trygge ved, at personalet vil reagere på eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand. <i>”Jeg har ikke været syg her endnu, men jeg er sikker på, de vil reagere på det, hvis jeg blev syg”. ”Jeg siger selv til, hvis der er noget og så får jeg den hjælp, jeg skal have”</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX	X		To beboere oplyser, at de kender de fleste af de medarbejdere, der kommer og hjælper dem. <i>”Men i løbet af en dag ser man jo mange”.</i> Den tredje har oplevelsen af, at der kommer mange nye medarbejdere: <i>”Der kommer hele tiden nye og så skal man hele tiden fortælle, hvordan man vil have det”.</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos dem. En beboer efterlyser dog at personalet har bedre kendskab til individuelle ønsker til udførelse af opgaverne: <i>”De ved godt, hvad jeg skal have hjælp til men ikke, hvordan jeg vil have hjælpen”.</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer ved, hvem der er hendes kontaktperson. De to andre beboere er ikke bevidste herom.
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			De tre beboere er enige om, at omgangstonen på Thorsgården er god og ordentlig: <i>"De taler pænt og ordentligt, men det gør jeg også til dem".</i> <i>"Omgangstonen er fin. Jeg er glad for, at den også er humoristisk".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			De tre beboere antager ligeledes, at personalets indbyrdes omgangstone også er god: <i>"Jeg har aldrig hørt andet end, at de taler pænt til og om hinanden".</i> <i>"Jeg synes, at de er flinke overfor hinanden".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne angiver, at der er en god og hyggelig atmosfære på Plejehjemmet Thorsgården.
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der blev holdt et indflytningsmøde ca. 1 måned efter, at hendes kære flyttede ind på plejehjemmet: <i>"Vi blev taget godt imod og fik mange informationer. Men vi manglede at have en tættere kommunikation med en udvalgt person".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at hendes kære generelt får den hjælp, hun har behov for: <i>"Det tror jeg hun gør. Jeg kunne blot ønske mig, at personalet motiverede hende til at komme lidt mere ud fra lejligheden, så hun kortvarigt fik lidt adspredelse i hverdagen, selvom hun har svært ved at overskue sociale sammenhænge".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Der blev ikke spurgt ind til dette emne.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om			X	Den pårørende er ikke helt sikker i forhold til dette spørgsmål:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?				<i>"I starten skrev vi noget på et stykke papir, men jeg ved ikke lige, hvor det endte".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?		X		Den pårørende tilkendegiver, at overordnet set bliver hendes kæres behov varetaget på en god måde: <i>"De er søde og rare og vil gerne, men der mangler faste rutiner i forhold til lavpraktiske ting som at sætte høreapparater i, gøre rent på badeværelset eller ordne vasketøj".</i> Den pårørende beretter om, at hun gentagne gange er kommet på plejehjemmet, hvor hendes kære ikke har haft høreapparater i, hvor vasketøjet er blevet glemt eller, hvor der har været snavset på badeværelset. Som konsekvens heraf har den pårørende sat en huskeliste på spejlet på badeværelset med dagligdagsrutiner. Den pårørende har oplevelsen af, at dette tiltag har hjulpet.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende er tryk ved, at hendes kære vil få den rette behandling ved ændringer i hendes almene tilstand: <i>"Ja – det tænker jeg. Der er en dygtig sygeplejerske her".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende angiver, at hun bliver kontaktet ved behov.
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	X	Den pårørende har oplevelsen af, at der kommer mange forskellige medarbejdere og hjælper hendes kære, men at det er blevet bedre. Dog angiver hun, at der fortsat er mange ufaglærte medarbejdere især i weekenderne.
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende er ikke helt klar over, hvem der er hendes kæres kontaktperson:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det har været forskellige. Vi har ikke rigtig vidst, hvem vi skulle gå til, så vi er gået direkte til forstanderen."</i>
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at omgangstone er god på plejehjemmet, og at personalet er søde og rare: <i>"Der er forskel på, om man taler med eller til beboerne og jeg synes personalet er blevet bedre til at tale med beboerne"</i> .
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplyser, at hun kun bliver mødt med velvilje af personalet på Thorsgården. Dog savner hun en fastere struktur i forhold til afholdelse af statusmøder. <i>"Vi bliver ikke kaldt ind til møder – jeg kunne tænke mig en opdatering"</i> .

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		For en beboers vedkommende er livshistorien mangelfuld og med enkelte irrelevante informationer. Punktet <i>"Rolle"</i> mangler ligeledes at blive udfyldt for samme beboer. Den pågældende beboer er netop blevet oldemor, hvilket hun fortæller om med stor glæde. En beboer er angstpræget og har svært ved at overskue sociale sammenhænge, hvorfor hun isolerer sig i sin lejlighed. Tilsynet efterlyser, at der bliver beskrevet en særlig tilgang til denne beboer under

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>"Mestring" således, at hun får den rette støtte/hjælp i svære/udfordrende situationer og måske får brudt den sociale isolation.</p> <p>Under punktet "Motivation" beskrives samme beboer at være glad for tilværelsen. Dette er ikke overensstemmende med det indtryk tilsynet får af beboeren og ej heller af den pårørendes beskrivelse af beboeren som værende "træt af dage".</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XX		For to beboeres vedkommende mangler flere relevante og aktuelle funktionsevnetilstande at blive vurderet
Besøgsplan	X	XX		Hos en beboer mangler besøgsplanen at blive opdateret i forhold til toiletbesøg mellem kl. 13 og 19 mens besøgsplanen for en anden beboer skal opdateres mellem kl. 15 og 17 ligeledes i forhold til toiletbesøg/bleskift.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			

Dialogmøde/Interview med: forstanderen og repræsentation af alle medarbejdergrupper.

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Beboerens Selvbestemmelse og involvering				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			Medarbejderne og forstanderen tilkendegiver, at der bliver afholdt en indflytningssamtale indenfor 3 uger, som er i overensstemmelse med forløbsmodellen. Det fremhæves, at det er vigtigt, at den nye beboer får mulighed for at falde lidt til inden. Såfremt den nye beboer kommer fra eget hjem og det giver mening og er muligt, tager man også på hjemmebesøg. <i>"Vi holder et møde indenfor 3 uger fordi vi har erfaret, at det er godt, at der er lidt falden til før man kan vide, hvad man har behov for".</i> <i>"Vi tager på hjemmebesøg i det omfang det er muligt. Det er rart at have en forståelse af dem inden, de lander her og se, hvad de kommer fra".</i>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			Ergoterapeuten tilkendegiver, at der er en systematisk tilgang til at vurdere den nyindflyttede beboers behov for støtte og træning. Terapeuterne udfører en ADL-vurdering og identificere eventuelle træningsbehov. Der er fokus på både den faglige vurdering og inddragelsen af beboeren i processen for målsætningen for den personlige pleje og praktiske hjælp. <i>"Vi kommer som terapeuter hurtigst muligt ind til den nyindflyttede beboer for at lave en ADL-vurdering og for at vurdere træningsbehovet. Jeg spørger også ind til, hvad beboeren oplever af udfordringer for det kan også være, at jeg ser noget beboeren ikke selv oplever som en udfordring".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne oplyser, at de så vidt mulige prøver at tilgodese hensynet til beboernes døgnrytmer.
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne orienterer om, at de har en systematik i forhold til så vidt muligt at berøre emnet til indflytningssamtalen. Den videre drøftelse af, om beboeren har gjort sig nogle tanker om den sidste tid afhænger af den enkelte beboers respons. <i>"Det er den systematik, at medarbejderne er klare over, hvad der skal tales om og er åbne for at tale med både beboeren og de pårørende om emnet".</i> <i>"Vi prøver at åbne op for samtalen ved indflytningssamtalen. Vi prøver at få fanget det ret tidligt i forløbet, hvis de er åbne overfor det. Ellers har vi sået et lille frø for at kunne tage det op senere".</i> <i>"Vi har nogle faste spørgsmål vi går ud fra".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Det tilkendegives, at tidspunktet afhænger af den enkelte beboers afklaring og parathed i forhold til emnet. Beboerens udsagn opdateres løbende i forhold til om det fortsat er gældende.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			En medarbejder orienterer om, at man er i en proces med at finde ud af, hvordan man vil afholde ACP-samtalen med beboeren. Der arbejdes med implementeringen af ACP-samtalen, hvor det primært er sygeplejersken eller den medarbejder, der har den gode relation til beboeren, der har samtalen. <i>"ACP-skemaerne tager sygeplejerskerne én til én snak med"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>beboeren om. Den samtale lægger vi ikke nødvendigvis i forbindelse med indflytningssamtalen, det skiller vi ad".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at bachelorerne har været på palliations-modulet og social- og sundhedsassistenterne har været på akademimodulet i palliation.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Forstanderen oplyser, at medarbejderne først skal på kommunens kursus i personcentreret omsorg i perioden januar – marts. Forstanderen orienterer om, at der på hver afdeling i en længere periode har været arbejdet systematisk og målrettet med at afdække, hvordan man bedst kan understøtte den enkelte beboers oplevelse af livskvalitet og trivsel. <i>"Vi har en tavle på hvert afdelingskontor, hvor vi har skrevet et felt for den enkelte beboer, der hedder livskvalitet. Der udfylder vi i fællesskab, hvad der giver livskvalitet for den enkelte".</i>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Forstanderen oplyser, at demenskoordinatoren kommer fast en gang om måneden og ved behov. Medarbejderne giver udtryk for, at den demensfaglige sparring med demenskoordinatoren er teoretisk og værdifuld. Dog tilkendegives det samstemmigt, at der er et udtalt ønske om, at sparringen i højere grad kunne foregå i et mere praksisnært format, der i større grad integrerer konkrete pædagogiske og plejemæssige udfordringer i hverdagen. <i>"Vi bruger demenskoordinatoren, når vi har behov for det. Det giver altid noget at tale om og få sat ord på og få lavet nogle fælles mål".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Der er den mangel, at det er os, der står i det. Så det kunne være rart at have demenskoordinatoren med ude, men det er ikke en del af hendes funktion. Det var det tidligere". "Jeg ville rigtig gerne, at hun var med ude at møde den virkelighed vi står i".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de får den tværfaglige tilgang beskrevet i mestring og i besøgsplanen.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne oplyser, at de mødes ved triageringstavlen om morgen for at orientere sig om beboerne. Der sker ligeledes gennemgang af alle beboere en gang om ugen. Medarbejderne benytter TOBS, når de observerer ændringer i beboerens tilstand. De er ligeledes meget bevidste om at kontakte de rette kompetencer i samme anledning. <i>"Vi tobs'er altid ved ændringer i borgerens tilstand. Vi kontakter altid en assistent, når der er noget med borgeren".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de arbejder i teams og, der i plejen så vidt muligt tages hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt. <i>"Vi arbejder i 4 teams".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne orienterer om, at alle beboere har en kontaktperson og en forløbsansvarlig. Medarbejderne kender og påtager sig de opgaver, kontaktpersonsordningen indbefatter. <i>"Kontaktpersonen har ansvaret for at få besøgsplanen opdateret, man</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>bestiller bleer og andre praktiske ting og har kontakten til de pårørende".</i>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>En ny medarbejder orienterer om, at hun forinden fik tilsendt et introduktionsprogram og hun i oplæringsperioden har haft en fast medarbejder og gennemgået diverse E-learningkurser.</p> <p><i>"Jeg fik tilsendt et introduktionsprogram inden, jeg startede her. Hele den første uge gik jeg med en hver dag for også at lære borgerne at kende inden, jeg selv skal stå i det. Jeg havde en oplæringsdag i de forskellige teams. Jeg er mest i en afdeling. Jeg har været igennem diverse E-learningprogrammer og et ergonomikursus".</i></p>
<p>Hvordan bliver vikarer introduceret?</p>	X			<p>Forstanderen orienterer om, at man er nødt til at gøre brug af vikarer. En medarbejder oplyser, at der ikke er tid til, at vikaren forinden bliver introduceret, men at vikaren må spørge alt det vikaren, har brug for. Vikaren kan ligeledes få de opgaver vist, hvis der er usikkerhed i forhold til, hvordan de skal udføres.</p> <p><i>"Vi bruger vikarer; de kan ikke altid nå at blive introduceret til de opgaver, fordi de jo kommer den dag, hvor vi mangler dem. De kan selvfølgelig spørge alt det de vil og vi viser dem alt det de har brug for".</i></p> <p><i>"Vi har tre slags vikarer: vi har de timelønnede, flyverkorpsen, som er kommunens flyverkorps og så har vi Carelink".</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Flere medarbejdere tilkendegiver, at de oplever på forskelligvis at have mulighederne for faglig udvikling og videreuddannelse.</p> <p><i>"Man kan slå op i et katalog, hvis man føler, at der er noget man gerne vil udvikle sig med".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Assistenterne har været på akademiuddannelse i palliation og bachelorerne har været på palliationsmoduluddannelsen.</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne orienterer om, at der er etableret en struktur, hvor man i flere forskellige sammenhænge mødes, og drøfter arbejdsmiljøet og medarbejdernes trivsel. Forstanderen tilkendegiver desuden, at det hen over efteråret har været udfordrende med 4 nye medarbejdere. Det har presset medarbejderne i forhold til at sikre kontinuitet og den nødvendige faglighed i plejen. Samlet set afspejler udsagnene, at der er fokus på at arbejde aktivt med trivsel og samarbejde, selv i en presset situation, og der er erkendelse af de udfordringer, der følger med personalemangel.</p> <p><i>"Vi har hver 14. dag et stort møde, hvor trivsel er et fast punkt. Det er noget vi snakker om".</i></p> <p><i>"Vi har også et trivselsmøde hver uge".</i></p> <p><i>"Det er trange tider i ældreplejen og vi er presset, vi hjælper hinanden på tværs af teamene og vi føler os som en gruppe".</i></p> <p><i>"Det, der har været vores udfordring hen over efteråret, er at have faglighederne. Vi har skullet have rigtig mange nye hænder i huset, fordi vi havde en sommer med en udskiftning på 4 medarbejdere. Det har været udfordrende at bevare den gode struktur, kultur og ikke miste overblikket".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			En medarbejder tilkendegiver, at der i hendes optik er en forventning om, at alle udviser respekt og anerkendelse i deres kommunikation.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Det forventes, at der er fokus på en respektfuld kommunikation".</i>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>En medarbejder tilkendegiver, at det er hendes opfattelse, at der er en kultur, hvor det er muligt at udtrykke sine meninger åbent og frit, og det understøtter hendes trivsel på arbejdspladsen.</p> <p><i>"Jeg er her fordi, man kan gå direkte ind og sige sin mening, og det har jeg brug for, for at kunne trives. Det kan godt være, at det ikke bliver sådan som jeg synes, men det er vigtigt jeg kan sige min mening. – Man kan ytre sig her, det er et kendetegn ved vores kultur".</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>Den demens faglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivsel hos borgeren kan styrkes.</p>

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