

**HJORTSHØJ & MØLLER CARE**

**G.C. AMDRUPS VEJ 5**

**8200 AARHUS N**

**TLF: 26 18 56 90**

**Kommunalt tilsyn  
Tilsynsrapport 2024  
Aarhus Kommune**

**Plejehjemmet Ankersgade**

**Afdeling 19 - 23**

---

Adresse: Ankersgade 19, 8000 Århus

Tlf.: 87134919

D. 27.08.2024

---

---

## 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 27.08.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Ankersgade 19 - 23. 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 Ankersgade er beliggende på Frederiksbjerg i Århus og blev i juni 2022 opdelt i to selvstændige enheder, hvoraf Ankersgade 19 og 23 er det ene plejehjem og Ankersgade 25 og 27 det andet plejehjem. De to plejehjem driftes som to separate kommunale plejeenheder med hver sin økonomi, forstander og personale.

Indeværende tilsyn omfatter udelukkende Ankersgade 19 - 23. Dette plejehjem råder over 41 plejeboliger fordelt i 2 huse. Ankersgade 19 har 18 lejligheder, mens Ankersgade 23 har 23 lejligheder. Lejlighederne er to-værelses boliger – alle med en altan med udsigt over byen eller over haven og det store parkområde bag plejehjemmene.

Afdelingerne 19 og 23 er to fritliggende boligblokke og man skal ud på gaden for at komme fra den ene blok til den anden. For at skabe mest mulig kontinuitet i plejen oplyses det, at personalet er primært knyttet til en af afdelingerne, men i vagterne og i tilfælde af f.eks. sygdom og ferie hjælpes personalet på tværs af afdelingerne. Det faktum, at plejehjemmet består af to separate huse med lejligheder på forskellige etager giver et usammenhængende og uoverskueligt indtryk og plejehjemmet fremstår ikke som en samlet enhed. I hvert af husene 19 og 23 er der en fælles spisestue og en fælles dagligstue om end de er placeret på forskellige etager i begge huse. I hus 19 er der siden sidste års tilsyn således blevet indrettet en daglig-/opholdsstue med behagelige møbler, hvor beboerne kan mødes til fælles hygge. Tilsynet bemærkede, at der er en god og hjemlig stemning på plejehjemmet og det er tydeligt, at der arbejdes på at gøre de lidt udfordrende rammer til et hyggeligt og rart sted at være. Imellem de to boligblokke 19 og 23 ligger Folkehuset Ankersgade og under samme tag også Vuggestuen Ankersgade. I Folkehuset afholdes der mange forskellige aktiviteter og beboerne fra plejehjemmet er inviteret og kan deltage i den udstrækning, de har lyst og magter.

### **Personalesammensætning**

Der er ansat 39 medarbejdere på Plejehjemmet Ankersgade 19 - 23. Personalefordelingen er som følger: 3 sygeplejersker, 5 social-og sundhedsassistenter, 17 social-og sundhedshjælpere, 2 sygehjælpere, 1 hjemmehjælper, 1 fysioterapeut og 1 ergoterapeut. Derudover er der ansat 2 pædagoger (aktivitetsmedarbejdere), 2 ufaglærte unge på 35 timer ugentlig samt 2 ernæringsassistenter og 2 serviceassistenter. Ledelsen består af en forstander og en souschef. Det angives at der kun benyttes vikarer fra vikarbureau i meget begrænset omfang.

### **Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten**

Forstanderen blev kontaktet 09.09.2024 og havde en enkel faktuel rettelse 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. 27.8. 2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

**ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet**

Se endvidere Bilag 1.

### **Tilsynets hovedkonklusioner**

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Ankersgade 19 - 23 indplaceres i kategorien: Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet.

Tilsynet fandt dog en enkelt mangel i forhold til fokusområdet "*Kultur*". Den pårørende som tilsynet interviewede påpeger, at hun har bemærket, at hendes kære har været udsat for at blive talt ned til af en ung i huset. Den pårørende er overbevist om, at det er i bedste mening og er sket grundet den unges uvidenhed. Eftersom personalet er åbne og lydhøre overfor kritikken og den udelukkende er møntet på en enkelt af de unge, vurderer tilsynet ikke, at den påtalte fejl er af en sådan karakter, at den har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet.

I forhold til fokusområdet "*procedurer og dokumentation*" mangler punktet "*vaner*" at blive udfyldt hos en beboer. Denne mangel vil der ligeledes blive taget hånd om snarest.

Ankersgade 19 - 23 fremstår som et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Tilsynet oplevede høj faglighed på stedet og på baggrund af gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange planlægges og udføres kerneopgaverne på plejehjemmet. I bestræbelserne på at yde en sammenhængende indsats til beboerne vægtes samarbejdet med såvel interne som med eksterne samarbejdspartnere meget højt.

Ankersgade 19 - 23 er fortsat "*Et nyt sted*" med gamle traditioner og der arbejdes dedikeret med implementering af nye visioner og forankring af en fælles kultur, hvilket er en ongoing, krævende og udfordrende proces. Tilsynet oplevede en visionær og synlig ledelse samt engagerede medarbejdere, der arbejder med mange nye tiltag for at skabe en værdig og meningsfuld hverdag for plejehjemmets beboere bl.a. ved at prioritere nærvær og fællesskaber og udbyde en bred palet af aktiviteter.

På Ankersgade 19 - 23 er det ikke blot beboernes trivsel der er i centrum, men også personalets. Der er således stor fokus på at Ankersgade 19 - 23 skal være en god og rummelig arbejdsplads, hvor trivsel og arbejdsglæde blandt personalet vægtes højt. Det oplyses, at den overordnede vision for Ankersgade 19 -23 er, at stedet skal være Danmarks bedste plejehjem og arbejdsplads.

De tre adspurgte beboere har en lidt divergerende oplevelse af at bo på Ankersgade 19 - 23. En beboer er frustreret og deprimeret over sin livssituation og synes det er svært at affinde sig med at skulle bo på plejehjem og være afhængig af andres hjælp. De to andre beboere derimod tilkendegiver at have medindflydelse og selvbestemmelse på eget liv og udtrykker stor tilfredshed med at bo på Ankersgade 19 - 23. Alle tre beboere roser personalet for at være venlige og omsorgsfulde, og oplever en god atmosfære på plejehjemmet.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er meget tilfreds med at have sin kære på Ankersgade 19 -23. Hun tilkendegiver, at hendes kæres behov bliver varetaget på en kompetent og omsorgsfuld måde. Hun har dog oplevet, at hendes kære til tider er blevet behandlet som et barn af unge afløsere, idet de har talt ned til ham. Fraset dette angiver hun, at der er en god og respektfuld omgangstone på plejehjemmet og hun oplever at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget. Hun udtrykker et ønske om, at der kunne blive afsat ressourcer til, at hendes kære kunne komme ud at gå en tur en gang i mellem.

Dokumentationen fremstår systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der foreligger udførlige livshistorier og en grundig beskrivelse af beboernes ressourcer, vaner, motivation og mestring. Alle relevante funktionsevnetilstande er vurderet ligesom besøgsplanerne er anvisende og udførlige.

### **Henstillinger:**

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

- At man sikrer, at punkterne "ressourcer", "vaner", "mestring" og "motivation" beskrives og udfyldes
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld og værdig kommunikation er et krav til alle i huset.
- At man i den udstrækning det er muligt imødekommer en pårørendes ønske om, at hendes kære kommer ud at gå nogle ture

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 Ankersgade 19 - 23.

---

## 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 mænd og 1 kvinde i alderen 77-90 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Ankersgade 19 - 23 i hhv. 1 år, 1 år og 1½ år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. To beboere havde kognitive udfordringer og der var derfor enkelte af tilsynets spørgsmål som beboerne ikke var i stand til at svare på. I disse tilfælde er der markeret X i feltet med "ikke relevant".

De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne, rene og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
<b>Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	xxx			<p>De tre beboere er overordnet set tilfredse med at bo på Ankersgade 19 -23.</p> <p>Især for en beboer er det meget svært at skulle acceptere de givne livsvilkår. Det gør hende frustreret og deprimeret, at sygdom og alder tvinger hende til at skulle være på plejehjem og være afhængig af andres hjælp.</p> <p><i>"Jeg har indflydelse på den hjælp, jeg får, men det er svært for mig at tage imod hjælp, fordi jeg gerne vil kunne klare mig selv".</i></p> <p>For de to andre adspurgte beboere har det ligeledes været en svær proces at skulle flytte på plejehjem,</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>men de er faldet godt til og er tilfredse med at bo på Ankersgade 19 - 23.</p> <p><i>"Det var barsk at skulle flytte, men det fungerer godt mellem os og personalet. De lytter meget til mig og det går gnidningsløst".</i></p> <p><i>"At komme her var den helt rigtige løsning i den situation, jeg var i. Det er det helt perfekte sted for mig. Jeg har stor indflydelse på den hjælp, jeg får – man må alting her, der er ingen begrænsninger. De passer mig op".</i></p>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>De tre beboere fortæller, at de selv bestemmer deres døgnrytme.</p> <p><i>"Det bestemmer jeg fuldstændig selv".</i></p> <p><i>"Jeg står op hver morgen kl. 07 – det er som jeg gerne vil have det".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX	X		<p>En beboer tilkendegiver, at for ham er det af afgørende betydning, at der på plejehjemmet er tilbud om mange aktiviteter.</p> <p><i>"Det er dejligt, at der foregår så mange ting her. Personalet er søde til at komme og hente mig".</i></p> <p>For en anden beboer er det friheden til fortsat at kunne leve som han gerne vil, der er det helt afgørende:</p> <p><i>"Det her er verdens bedste sted. Her bestemmer man fuldstændig selv.".</i></p> <p>Denne beboer ynder bl.a. at kunne køre en tur i sin kørestol i nærområdet. Han fortæller desuden at det er vigtigt for ham at kunne træne med plejehjemmets fysioterapeut for at holde sig i gang:</p> <p><i>"Hun er sød og dygtig og kan få en død mand til at gå".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den tredje beboer derimod føler sig indskrænket af plejehjemmets rammer: <i>"Jeg er nødt til at følge rytmen i huset – så det giver jo ligesom sig selv".</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	XX		X	For to beboeres vedkommende er deres ønsker for den sidste tid afklaret med familien, og deres nærmeste pårørende ved således besked herom.  For den tredje beboer og hans pårørende er det på nuværende tidspunkt for grænseoverskridende et emne at tale om.
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	To beboere tilkendegiver, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de tidligere har levet. <i>"Det har de. Her er der en gensidig interesse for hinandens liv. Jeg spørger jo også ind til deres liv. Vi har en god kemi og er et godt match".</i>  Den tredje beboer erindrer ikke en sådan samtale, men der foreligger en fin og beskrivende livshistorie for beboeren.
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX	X		To af de adspurgte beboere oplever stor respekt for, hvordan de gerne vil leve deres liv på plejehjemmet: <i>"De gør det virkelig så godt, som de overhovedet kan".</i>  <i>"Det er helt ned i de små detaljer, at de tager hensyn til, hvordan jeg gerne vil have tingene. Når morgenbakken f.eks. kommer ind, så ved de, at jeg ikke bryder mig om at</i>



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>drikke kaffe af et krus, så derfor får jeg en kop i stedet for”.</i></p> <p>Den tredje beboer oplever, at personalet har for travlt til at høre, hvad hun har brug for, fordi hun er meget langsom.</p>
<b>Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	<p>En beboer kan ikke svare på dette spørgsmål, mens de to andre beboere er meget trygge ved, at personalet vil reagere ved afvigelser i deres habituelle tilstand.</p> <p><i>”Der bliver passet godt på mig”.</i></p> <p><i>”Hvis jeg er sløj, så kommer sygeplejersken og inden længe er lægen også kontaktet”.</i></p>
<b>Genkendelighed og tryghed i plejen</b>				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX	X		<p>En beboer er meget ked af, at hendes kontaktperson har holdt ferie og har oplevelsen af at hun har fået hjælp af mange forskellige:</p> <p><i>”Det er mange forskellige, der kommer og hjælper mig. Det er rarest at få hjælp af den samme. Så er jeg mest tryk ved den hjælp, jeg får”.</i></p> <p>De to andre beboere oplyser, at de primært får hjælp af kendt personale:</p> <p><i>”Det er kendt personale. Ved sygdom eller i ferieperioder kan der selvfølgelig være vikarer”.</i></p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX		X	<p>To beboere oplyser, at personalet ved, hvilke opgaver de skal varetage hos den enkelte beboer</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"De ved, hvad de skal hjælpe mig med".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX		X	To beboere oplever at få den hjælp, de har brug for. <i>"De er meget opmærksomme".</i> <i>"Jeg bliver hele tiden spurgt om, jeg ikke har brug for hjælp".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX		X	En beboer kan ikke svare på, hvem der er hendes kontaktperson. De to andre beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.
<b>Kultur</b>				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Alle tre beboere tilkendegiver, at der er en god og humoristisk omgangstone på Ankersgade 19 -23: <i>"Den er munter".</i> <i>"Den er fin – vi er nogle stykker, der råber lidt højt og har det sjovt. Jeg har gode venner her og får modspil".</i> <i>"Omgangstonen er god".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			De tre beboere antager, at personalet ligeledes har en god intern omgangstone: <i>"De har det godt sammen".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere oplever alle, at der er en god og hyggelig atmosfære på Ankersgade 19 - 23: <i>"Jeg synes, det er rart og hyggeligt her. Forstanderen er synlig og rar at tale med. Jeg er efterhånden kommet til at kende hende".</i> <i>"Det er rart at være her, men det er ikke det samme som mit hjem".</i> En beboer fremhæver i forbindelse med atmosfæren på plejehjemmet

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				vigtigheden af, at der foregår mange aktiviteter. Han fremhæver bl.a. brætspil i folkehuset og den daglige quiz bag på Stiften i forbindelse med aftensmåltidet.  <i>"Der er en god ånd og stemning her. Alle, der har lyst til at være en del af fællesskabet, kan være med".</i>
<b>Spørgsmål til pårørende</b>				
<b>Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at de følte sig taget rigtig godt imod på Ankersgade 19 -23, da hendes kære flyttede ind på plejehjemmet for ca. et år siden.  <i>"Der blev afholdt et møde i Ankersgade, da han flyttede ind og igen 3 måneder senere. Derudover har det været vigtigt for min kære at vise personalet, hvor han kom fra. Personalet har derfor også været på besøg i hans gamle hjem".</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 plejen er helt i overensstemmelse med hendes kæres ønsker og behov.
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Den pårørende er på nuværende tidspunkt ikke parat til at forholde sig til dette spørgsmål.
<b>Personcentrert om omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?	X			Den pårørende tilkendegiver, at udover at have besøgt hendes kæres gamle hjem, så har personalet været i en god dialog med ham omkring det liv han tidligere har levet og de

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				værdier, der har været retningsgivende i hans liv. Hun referer desuden til, at forstanderen på plejehjemmet mødes en gang om ugen med beboerne i dagligstuen til en snak om løst og fast og bl.a. om gamle dage og hvilket liv de hver især har levet.
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 og omsorg, der bliver ydet på Ankersgade 19 - 23 <i>"Det er helt i top".</i> Den pårørende udtrykker dog et ønske om, at hendes kære kunne komme ud at gå nogle ture: <i>"Det har de ikke rigtig tid til, men måske kunne det være en af de frivillige".</i>
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende oplever, at personalet er meget opmærksomme på ændringer i hendes kæres almene tilstand. <i>"Han går til mange kontroller også på sygehuset og der er en god kommunikation hele vejen rundt".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende angiver, at hun føler sig velinformeret. <i>"Jeg bliver hele tiden orienteret om, hvad der sker, helt i overensstemmelse med, hvad jeg ønsker".</i>
<b>Kontinuitet og tryghed</b>				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale	X			Den pårørende oplever, at i hverdagen varetages plejen af kendt personale.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
<p>eller kommer der mange forskellige?</p> <p>Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?</p>				<i>"I weekenderne er der afløsere. Personalet ved, hvad de skal hjælpe min kære med. De tilbyder altid at hjælpe – så kan han sige til og fra".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
<b>Kultur</b>				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone beskriver den pårørende som god og respektfuld. Dog har hun bemærket, at hendes kære er blevet behandlet som et barn af en af de unge, idet vedkommende har talt ned til ham. <i>"Jeg er sikker på, at de har gjort det i bedste mening".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en virkelig god dialog med personalet.

### Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		<p>For alle tre beboeres vedkommende foreligger der udførlige livshistorier og fraset hos en beboer, hvor udfyldelse af "vaner" mangler, er der en grundig beskrivelse af beboernes ressourcer, vaner, motivation og mestring.</p> <p>En beboer, der i situationer, kan være vredsladen, er adfærdstriageret og tilgangen til beboeren afhængig</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				af hans sindstilstand på dagen, er beskrevet under mestring.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande er vurderet og revurderet for alle tre beboeres vedkommende.
Besøgsplan	XXX			Der er anvisende og udførlige besøgsplaner for alle tre beboere.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

**Dialogmøde/Interview med:** Forstander og udvalgte medarbejdere.

**Medarbejdere**

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Beboerens Selvbestemmelse og involvering</b>				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Det tilkendes af forstanderen og medarbejderne, at der altid bliver afholdt en indflytningssamtale, når en ny beboer flytter ind. Her deltager fysioterapeuten, ergoterapeuten og forstanderen. Såfremt det kan nås, besøges den kommende beboer i eget hjem inden indflytningen. Det vægtes højt, at der fra start sker en tydelig forventningsafstemning, hvor forstanderen italesætter: <i>"at her er det beboeren, der bestemmer, bag hver dør inde i lejligheden er det beboeren, der bestemmer og man har lov til at sige nej tak, når vi banker på døren"</i>.</p> <p><i>"Der bliver afholdt en indflytningssamtale hver eneste gang. Jeg viser også de pårørende og beboeren lejligheden inden. Hvis det kan nås, besøges vi den kommende beboer i eget hjem, men det er ikke altid det kan"</i>.</p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det oplyses, at medarbejderne arbejder ud fra forløbsmodellen og at udredningsperioden sker indenfor de første 12 uger. Det fremhæves, at det er essentielt, at medarbejderen har etableret, er relation til beboeren inden, så beboeren inddrages i målsætningen så respektfuld som muligt.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Det angives, at beboerne så vidt det er muligt, selv kan bestemme deres døgnrytme. Der spørges allerede til indflytningsmødet ind til beboerens vanlige døgnrytme og til, hvad beboeren plejer at spise til morgenmad.</p> <p><i>"Beboeren kan så vidt det overhovedet er muligt, selv bestemme sin døgnrytme".</i></p>
<b>En værdig død</b>				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at det er deres erfaring, at det er meget individuelt, hvordan emnet tages op med den enkelte beboer. Medarbejderne oplever heller ikke, at det er et emne de har berøringsangst overfor at tage op med beboerne og deres pårørende.</p> <p>Forstanderen fortæller om, hvordan man på Ankersgade 19-23 har fået nogle rigtig gode traditioner for, hvordan både medarbejdere og beboere siger farvel til den beboer, der er gået bort. Det foregår i samråd med familien.</p> <p><i>"Jeg er faktisk rigtig stolt af den måde mit personale håndterer det her på. Jeg har meget stor respekt for jeres måde at tage afsked med en beboer på i den sidste tid. Typisk står der blomster og kort med søde ord til personalet fra tilfredse pårørende".</i></p>
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			Medarbejderne angiver, at det er individuelt, hvornår de har en samtale omkring beboerens sidste tid. Medarbejderne oplever sig klædt



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				på til at tage disse samtaler, og beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner efter behov.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne angiver, at de arbejder med implementeringen af ACP. Det sker under hensyn til, at beboeren kan og har lyst til at deltage. Det er den forløbsansvarlige har opgaven.
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at bachelorerne er blevet undervist i ACP-samtalen i forbindelse med undervisningen i palliation.
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Forstanderen og medarbejderne redegør for, hvordan deres tilgang er værdibaseret, og at de tager afsæt i, hvad der giver mening for den enkelte beboer.</p> <p><i>"Vi har arbejdet et års tid med Tom Kitwoods blomst. Vi har inviteret demenskoordinatoren til at komme en gang om måneden i hvert hus, hvor man gennemgår en beboer med udgangspunkt i blomsten. Så vi arbejder lige så stille med nogle af de begreber fra personcentreret omsorg".</i></p> <p><i>"Vi tager altid afsæt i, hvad er vigtigt for dig".</i></p> <p>Det oplyses, at alle medarbejdere skal til undervisning i personcentreret omsorg i januar 2025.</p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver	X			Det angives, at demenskoordinatoren kommer en gang om måneden, og en beboers

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?				trivsel gennemgås ud fra Tom Kitwoods blomst.
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Det oplyses, at tilgangen bliver beskrevet i Cura under mestring. Der arbejdes også med demenshandleplaner.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med og reagerer på ændringer i beboerens fysiske og psykiske tilstand her med brug af TOBS og triagering. Forstanderen og medarbejderne fortæller, at de netop har haft et implementeringsforløb i triagering. Man er fortsat i en proces med at få det implementeret i alle vagtlag. Alle medarbejdere har inden været til undervisning i triagering. <i>"Det er oftest komplekse borgere, så det er en ongoing øvelse i og faglig udvikling i at blive skarpe på, hvornår borgeren triagerer rød, gul og grøn"</i> .
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Forstanderen redegør for, at man i plejen så vidt muligt søger at skabe kontinuitet, så beboeren får hjælp af få og kendte medarbejdere. <i>"Hen over en sommer, hvor rigtig mange har ferie, har beboerne helt sikkert oplevet forskellige medarbejdere. Men når hverdagen kører, er vi rigtig gode til at sende de samme medarbejdere ind til de samme beboere"</i> .
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonordningen?	X			Det oplyses, at alle beboere har en kontaktperson. Kontaktpersonen har

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				også kontakten til de pårørende, og sørger for opdatering i Cura.  <i>"Når vi laver den daglige plan, så stræber man efter, at kontaktpersonerne kommer hos deres borgere".</i>
Hvordan bliver nyt personale introduceret?  Er der et introduktionsprogram?  Er der en oplæringstid?	X			Forstanderen oplyser, at nyt personale bliver introduceret efter Aarhus Kommunes introduktionsprogram. Den nye medarbejder har følgeskab af en medarbejder og oplæringstiden er forskellig alt efter erfaring og kvalifikationer.  Det tilkendes ligeledes, at introduktion af nyt personale også er et indsatsområde, man arbejder på at forbedre.
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det oplyses, at det primært er eget afløserkorps, der benyttes. Ved særlige lejligheder benyttes der vikarer, som også bliver introduceret inden, de skal ud til beboerne.  <i>"Alle vagtlag starter med gennemgang af overblikstavlen og så får vikaren de beboere, der passer til deres faglighed og uddannelse. De får selvfølgelig også en gennemgang af de, beboere de skal varetage plejen af".</i>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?  - Undervisning - Kurser - Vidensdeling	X			Det oplyses, at man den senere tid primært har haft fokus på undervisning i basiskompetencerne. Medarbejderne angiver dog, at de gennem vidensdeling og relevant undervisning kan holde deres faglige viden ajour og udvikle sig.  <i>"Vi har i år primært brugt vores krudt på at få styr på basiskompetencerne. Det være sig ergonomikursus, hjertestopskursus mm".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Alle hjælpere og ufaglærte har deres kompetencemapper med kompetenceskemaer, som blive revurderet en gang om året. Vi er lige ved at opstarte undervisning i kompetencerne til hjælperne, så der kommer kontinuerlig undervisning i deres skalkompetencer".</i>
<b>Kultur</b>				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Forstanderen pointerer, at det er en kontinuerlig proces at have fokus på at skabe en god kultur. En medarbejder har ytret ønske om, at man husene imellem bliver bedre til at samarbejde. Der er søgt midler til en trivselsdag, hvor en skuespiller og en konsulent skal hjælpe medarbejderne med at øve sig i den anerkendende kommunikation.</p> <p>Forstanderen tilkendegiver, at der er stor fokus på, at Ankersgade 19-23 skal være en god og rummelig arbejdsplads, hvor trivsel og arbejdsglæde blandt medarbejderne vægtes højt. Det oplyses, at den overordnede vision for Ankersgade 19 -23 er, at stedet skal være Danmarks bedste plejehjem og arbejdsplads.</p> <p><i>"Det er en kontinuerlig proces, som involverer alle".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Det tilkendegives fra både medarbejdere og forstanderen, at der er en modus for, hvordan man kommunikerer. Den er kendetegnet ved en professionel kærlig og ordentlig kommunikation.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne oplever, at der i dag er en synlig og tilgængelig ledelse, hvor psykologisk tryghed vægtes højt. Psykologisk tryghed anses som fundamentalt for, at medarbejderne trygt kan udføre deres arbejde.</p> <p><i>"Kulturen her er markant ændret ved, at vi har en synlig leder og det er rigtig dejligt. Vi har arbejdet med, at vi ikke snakker om nogen, der ikke er i rummet. Så der er sket en rigtig god udvikling her".</i></p> <p>Forstanderen udtaler: <i>"Svesken på disken, det kan vi bruge til noget, så kan vi handle".</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	X	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		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
<b>Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>	
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>
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	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.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.
<b>Genkendelighed og tryghed i plejen</b>	
	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.
<b>Kultur</b>	
	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.
<b>Spørgsmål til pårørende</b>	
<b>Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid</b>	
	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.
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	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.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
<b>Kontinuitet og tryghed</b>	
	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
<b>Beboerens selvbestemmelse og involvering</b>	
	<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>
<b>En værdig død</b>	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>Medarbejderne 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>
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	<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
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>	
	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.
<b>Kultur</b>	
	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.