

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Tranbjerg

Adresse: Torvevænget 1, 8310 Tranbjerg

Tlf.: 41874095

D. 10.09.2024

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

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

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

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

Tilsyn:

Hjortshøj & Møller Care har den 10.09.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Tranbjerg. Tilsynet mødte op om morgenen.

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

Oplysninger om plejehjemmet

Tranbjerg Plejehjem er et kommunalt plejehjem beliggende i Tranbjerg ca. 10 km sydvest for Århus. Plejehjemmet har 76 plejeboliger, hvoraf 9 var vakante på tilsynsdagen. Boligerne er fordelt i to 2 planplansbygninger og en etplansbygning fra 1970. Bygningerne blev moderniseret og udbygget i 2006. Alle boliger er tilgængelige via en fællesgang, hvor man også finder fælles opholds- og spisestuer. Hver af boligerne er forsynet med en fransk altan.

Plejehjemmet ligger naturskønt omgivet af grønne områder og en have med små hyggekrege inklusive en campingvogn.

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

Tilsynet mødte op om morgenen og på trods af det tidlige tidspunkt sad flere beboere rundt i plejehjemmets spisestuer og indtog deres morgenmad med personale omkring sig. Der var overalt en rolig, hyggelig og hjemlig atmosfære.

Personalesammensætning:

Plejehjemmet har omkring 90 ansatte. Der er ansat 3 sygeplejersker i dagvagt samt 2 i aftenvagt, 17 social- og sundhedsassistenter, 22 social- og sundhedshjælpere, 2 fysioterapeuter, 3 ergoterapeuter, 1 pædagog og 4 ernæringsassistenter. Derudover er der ansat 3 rengøringsassistenter, 6 flexjobbere, 1 ungarbejder samt 23 ufaglærte med et fast timeantal. Det oplyses, at man kun benytter eksterne vikarer i meget sjældne tilfælde. Ledelsen på Tranbjerg består af 2 viceforstandere samt 1 forstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 20.09.2024 og havde nogle få faktuelle rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 10.09. 2024 vurderet, at plejehjemmet Tranbjerg indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Tranbjerg indplaceres i kategorien: Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt, at alle målepunkter var opfyldte.

Tilsynet fandt dog enkelte mangler i dokumentationen:

Hos en beboer, der har en lettere grad af dysfagi, mangler funktionsevnetilstandene ”spise” og ”drikke” at blive vurderet. Af besøgsplanen fremgår det, at den pågældende beboer skal tilbydes blød kost og fortykkelse i tynde væsker.

Hos en anden beboer mangler der i besøgsplanen en beskrivelse af behovet for hjælp til toiletbesøg samt til bleskift i aftenvagten. Hjælp til disse funktioner er udelukkende beskrevet i besøgsplanen for dagvagten.

Tilsynet vurderer dog at de påtalte mangler ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den fornødne kvalitet og vil blive rettet op på ud fra den rådgivning der blev givet under tilsynet. Den ene beboers funktionsevnetilstande angives at være på programmet til revurdering dagen efter tilsynet, mens den anden beboers besøgsplan ligeledes straks vil blive opdateret i forhold til aftenvagten.

En beboer oplever, at der til tider kan være en ubehagelig stemning i forbindelse med måltiderne, idet beboerne kan være hårde ved hinanden og nedgør/udstille de beboere, der af helbredsmæssige årsager har udfordringer med at spise og med generelt at sidde pænt ved bordet. Personalet oplyser, at man er opmærksomme på problemet og, at man netop for at tage hensyn til og beskytte de svagere beboere har introduceret spisegrupper, så beboerne nu spiser sammen med andre beboere på nogenlunde samme helbredsmæssige niveau på forskellige lokaliteter på plejehjemmet.

Tilsynets overordnede vurdering er, at Plejehjemmet Tranbjerg er et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Der anvendes gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange til at planlægge og udføre kerneopgaverne på plejehjemmet.

Plejehjemmet har især siden årsskiftet, hvor der blev ansat en ny forstander, været igennem en udviklingsproces på flere parametre. For at højne fagligheden og sikre sig, at alle medarbejdere har de rette kompetencer, har terapeuterne f.eks. nu såvel aften- som weekendvagter ligesom man har ansat flere faste medarbejdere og afløsere og reduceret brugen af eksterne vikarer til et minimum. Der er fokus på en synlig og tilgængelig ledelse til gavn for både beboere, pårørende og personale og i det hele taget på en kultur, hvor åbenhed, tryghed, god tone og adfærd er en integreret del af hverdagen på plejehjemmet. Trivslen på arbejdspladsen angives således at være øget markant siden årsskiftet, idet sygefraværet blandt personalet er faldet med næsten 50 %.

Plejehjemmets forstander, viceforstander og personale var alle åbne og imødekomne. De udviste stort engagement og tog aktivt del i tilsynet.

For at kunne yde en helhedsorienteret indsats til plejehjemmets beboere arbejdes der tværfagligt på stedet. Det tværfaglige arbejde vægtes højt på Tranbjerg Plejehjem. Der berettes om et godt og givende samarbejde med bl.a. huslægen og med kommunens demenskoordinator for at kunne løse de til tider komplekse opgaver, der opstår på plejehjemmet.

Personalet afventer endnu deltagelse i kommunens 3 dages kursus i Personcentreret Omsorg, men har fulgt et kursus udbudt af Sundhedsstyrelsen i samme emne. Termer som "blomsten", "trivselskarret" og "demensligningen" er således begyndt at være en del af et fælles sprog og værktøjer til at vurdere beboernes trivsel på. Til også at vurdere beboernes helbredsmæssige tilstand afholdes der triageringsmøder to gange om ugen.

De tre adspurgte beboere oplever selv- og medbestemmelsesret på eget liv og udtrykker stor tilfredshed med at bo på Plejehjemmet Tranbjerg. De roser personalet for at være venlige og imødekommende og angiver, at der generelt er en god atmosfære på plejehjemmet. En beboer oplever dog at beboerne til tider kan være lidt hårde ved hinanden i forbindelse med måltiderne.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er overordentlig tilfreds med at have sin kære på Plejehjemmet Tranbjerg. Efter at have haft en meget hård og frustrerende tid med pleje af hendes kære i eget hjem oplever hun at være blevet taget virkelig godt imod på plejehjemmet og angiver at hendes kæres behov i høj grad bliver varetaget på en god, værdig og respektfuld måde. Hun har en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Dokumentationen fremstår systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der foreligger udførlige livshistorier for alle tre beboere og punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og "ressourcer" er grundigt beskrevet for de tre beboere. Fraset en enkelt mangel er alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderet og revurderet. Besøgsplanerne er udførlige og overskuelige bortset fra, at besøgsplanen hos en beboer mangler at blive opdateret i aftenvagten i forhold til hjælp til en enkelt funktion.

For alle tre beboeres vedkommende er der under "livshistorie" dokumenteret beboernes ønsker for den sidste tid. Det er i løbet af det forgangne år lykkedes for personalet at få implementeret en systematik i forhold til at indhente ønsker for den sidste tid og til at få disse ønsker dokumenteret i journalen. Det oplyses at det efterhånden er blevet en fast og naturlig del af indflytningssamtalen eller senere opfølgningssamtaler at tale om den sidste tid og eventuelle individuelle ønsker hertil.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderes og revurderes
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret i forhold til den aktuelle hjælp, som beboerne har behov for i alle vagtlag
- At man har et vedvarende fokus på stemningen ved måltiderne og på at det skal være en hyggelig stund og en god oplevelse for alle beboere inklusive de beboere, der har udfordringer i spisesituationen.
- At man fortsætter den positive udviklings proces på Plejehjemmet Tranbjerg

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 Tranbjerg.

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 79 – 85 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Tranbjerg i hhv. 2 mdr., 1½ år og 2 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier.

De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne, rene 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 tilkendegiver stor tilfredshed med at bo på Plejehjemmet Tranbjerg. De oplever alle at have indflydelse på den hjælp de modtager: <i>"Jeg får tiden til at gøre alt det, jeg kan selv. Så tager man ikke magten fra mig".</i> <i>"Jeg er bare så glad for at være flyttet ind her. Det er simpelthen blevet mit hjem".</i> <i>"De er gode til at inddrage mig – de spørger mig f.eks. altid om, hvad tøj jeg vil have på".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			Beboerne oplyser, at der på Plejehjemmet Tranbjerg i høj grad bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg oplever, at der er plads til at jeg har min egen rytme".</i></p> <p><i>"Min døgnrytme er som, jeg selv gerne vil have den".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	xxx			<p>De tre beboere angiver, at retten til selv- og medbestemmelse er en naturlig del af hverdagen på plejehjemmet:</p> <p><i>"Mit liv er som jeg gerne vil have det nu, hvor jeg har brug for hjælp".</i></p> <p><i>"Jeg synes, at jeg selv kan bestemme. jeg er glad – jeg er endda rigtig glad for at være her".</i></p> <p>At kunne leve et meningsfuldt liv hænger for en beboers vedkommende også sammen med at kunne deltage i diverse aktiviteter:</p> <p><i>"Her er både sangkor, rytme, fitness og andre aktiviteter, som jeg sætter pris på at komme til".</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	<p>En beboer oplyser, at dette emne har været italesat, men at hendes datter er vidende om hendes ønsker for den sidste tid.</p> <p>For de to andre beboere er det et svært emne at berøre, men tilsynet kan konstatere, at der er indskrevet ønsker for den sidste tid under "Livshistorie" for alle tre beboeres vedkommende.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	xxx			<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at personalet interesserer sig for det liv, de tidligere har levet og de værdier, der har været retningsgivende i deres respektive liv.</p> <p><i>"Jeg synes, personalet er interesseret i, hvad jeg har lavet og, hvad der betyder noget for mig".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det har vi snakket om lidt hen ad vejen".</i>
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 alle, at personalet har respekt for den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv.</p> <p><i>"Jeg oplever, at min mening bliver hørt og der foregår noget her, der interesserer mig. Der er forskellige gøremål i løbet af dagen, så tiden er ikke lang."</i></p> <p><i>"Jeg synes de har respekt for mine vaner og værdier. For mig er det vigtigt, at der er andre at være sammen med og det er der. Vi sidder meget i spisesalen og snakker med hinanden".</i></p> <p>En beboer udtrykker dog også vemod over, at hendes livsvilkår er markant ændret.</p> <p><i>"Jeg savner det liv, jeg har levet – men sådan er det nu engang"</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 på eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Det oplever jeg bestemt, de gør".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			Alle tre beboere angiver, at de får hjælp af kendt personale.
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			De tre beboere oplyser, at personalet ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos beboerne.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Beboerne tilkendegiver samstemmigt, at de får al den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XXX			Alle tre beboere er bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson: <i>"Jeg ved godt, hvem der er min kontaktperson – hendes navn hænger på køleskabet"</i> .
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen beskrives som god og ordentlig: <i>"Der er en kammeratlig omgangstone her"</i> . <i>"Alle taler pænt og ordentligt"</i> .
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Beboerne har oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstonen ligeledes er god.
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XX	X		To beboere angiver at der er en hyggelig og god stemning på Plejehjemmet Tranbjerg: <i>"Ved måltiderne hygger vi os sammen. Vi er gode til at snakke sammen. Om aftenen bliver vi tit hængende og har ikke travlt med at komme tilbage til vores lejlighed"</i> . Den tredje beboer har dog en anden oplevelse af spisesituationen. Hun oplever, at beboerne til tider kan være hårde ved hinanden og nedgør/udstille de beboere, der af helbredsmæssige årsager har udfordringer med at spise og med generelt at sidde pænt ved bordet. <i>"Der er ikke altid en rar stemning – der bliver hvasket og tisket og det er ikke særlig hyggeligt"</i> .

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
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 afholdt to møder i forbindelse med at hendes kære flyttede ind på plejehjemmet. <i>"Vi fik en fantastisk modtagelse. Vi er blevet mødt med så megen empati og forståelse og der er også blevet spurgt ind til, hvordan vi som pårørende har det".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende beretter om, at de har haft en særdeles udfordrende periode med pasning af hendes kære i eget hjem og, at det har været en kæmpe forletning også for familien at hendes kære nu er kommet på Tranbjerg: <i>"Plejen her er helt i top. Min kære har stadig sin frihed til at gøre og leve som hun gerne vil. Hun har en kæmpe omgangskreds – de kan komme her og hun kommer også tit hjem en tur".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Den pårørende oplyser, at dette emne har været taget op: <i>"Det har vi taget stilling til".</i>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?	X			Den pårørende er bevidst om, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, hendes kære tidligere har levet og for alt det, der har været vigtigt for hende. <i>"Jeg har skrevet min kæres livshistorie. Man kan jo ikke passe et menneske, hvis man ikke kender vedkommendes livshistorie".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der	X			Den pårørende angiver, at hendes kære får en virkelig god pleje på

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
taget højde for hans/hendes særlige behov?				<p>Tranbjerg. Hun fortæller, at hendes kære har fået det meget bedre efter hun er kommet her:</p> <p><i>"Hun har fået sit liv tilbage efter hun er kommet her".</i></p> <p>Den pårørende oplever at personalet er meget opmærksomme på hendes kæres behov:</p> <p><i>"Der bliver tænkt over alle muligheder – de prøver og prøver indtil de finder den rigtige løsning".</i></p> <p>Hun oplever det bl.a. meget positivt, at hun møder terapeuter i såvel aften – som weekendvagter.</p> <p>Den pårørende er således meget tryk ved at have sin kære på plejehjemmet.</p> <p><i>"For første gang i meget lang tid, kan jeg nu rejse på ferie uden at være bekymret for hende og den pleje, hun får".</i></p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende oplever i høj grad, at personalet er opmærksomme på ændringer i hendes kæres habituelle tilstand.
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			<p>Den pårørende ønsker og sætter pris på, at der på plejehjemmet er et højt informationsniveau.</p> <p><i>"Jeg vil gerne informeres – jeg kommer her hver dag."</i></p>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	X			Den pårørende oplever, at plejen varetages af det samme, faste personale og, at de således ved,

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?				<p>hvilke opgaver de skal varetage hos hendes kære.</p> <p>Hun beretter om, at der én gang har været en uheldig episode med en ekstern vikar:</p> <p><i>"Der blev straks taget hånd om sagen og forstanderen beklagede meget. Vikaren blev bortvist herfra og kommer ikke mere".</i></p>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende ved, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			<p>Den pårørende oplever en god atmosfære og en god tone på plejehjemmet Tranbjerg:</p> <p><i>"Jeg kommer på forskellige tidspunkter af døgnet. Man føler sig altid velkommen, når man kommer. Personalet sidder meget sammen med beboerne og der sker mange ting her".</i></p>
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	XXX			Der foreligger udførlige livshistorier for alle tre beboere og punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og "ressourcer" er grundigt beskrevet for de tre beboere. For alle tre beboeres vedkommende er der under "livshistorie" dokumenteret beboernes ønsker for den sidste tid.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Frasat en enkelt mangel er alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderet og revurderet. Hos en beboer, der har en lettere grad af dysfagi, mangler funktionsevnetilstandene "spise" og "drikke" at blive vurderet. Datoen for revurdering af funktionsevnetilstandene er dagen efter tilsynet, hvor det angives, at der netop er fastlagt et møde med dette på dagsordenen.
Besøgsplan	XX	X		Besøgsplanerne er udførlige og overskuelige bortset fra, at den hos en beboer mangler at blive opdateret i aftenvagten i forhold til hjælp til toiletbesøg/opmærksomhed på ble. Behovet for hjælp til denne funktion figurerer kun i dagtimerne.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	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>Det oplyses, at der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale. Personalet tager når det kan lade sig gøre på hjemmebesøg. Til indflytningsmødet deltager forstanderen, den forløbsansvarlige og kontaktpersonen. Medarbejderne fremhæver, at hjemmebesøget er indbliksgivende i den kommende beboers, levede liv og i, hvad der er identitetsskabende for beboeren. Der etableres ved hjemmebesøget tillige en begyndende relation.</p> <p><i>"Der bliver altid holdt en indflytningssamtale og i det omfang det kan lade sig gøre tager vi også på hjemmebesøg".</i></p> <p><i>"Hjemmebesøget giver rigtig god mening fordi vi bedre kan hjælpe borgeren med at få det til at hænge sammen og det er vigtigt for relations dannelsen og der bliver skabt en lille tilknytning".</i></p> <p><i>"Det kobler sig på personcentreret omsorg i forhold til identitet og hvad der giver livskvalitet for beboeren".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det tilkendegives, at terapeuterne kort efter beboerens indflytning inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p><i>"Vi kommer som terapeuter ind til beboeren kort efter indflytningen og taler med beboeren om, hvad</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>beboeren godt kunne tænke sig at arbejde hen imod eller opnå igen".</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne oplyser, at der i plejen tages hensyn til, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. <i>"Det gør den absolut, der er beboere, der gerne vil meget tidligt op og dem der gerne vil sove længe. Der også nogen der er sent oppe og dem hjælper nattevagten i seng".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne og forstanderen redegør for, hvordan de gennem længere tid har arbejdet med at indhente beboerens ønsker til livets afslutning. Medarbejderne bruger kommunens samtalekort og tager som udgangspunkt emnet op til indflytningssamtalen. Det er medarbejdernes erfaring, at det er meget forskelligt, hvorvidt beboerne er afklaret om emnet. <i>"Det er noget vi har arbejdet med og noget vi taler om ved beboerens indflytning. Det er et svært emne, vi præsenterer det ved indflytningssamtalen, men er også i en dialog omkring det fordi det er meget forskelligt, hvor afklaret beboerne er omkring emnet. Nogle er fuldstændig afklarede og andre har brug for tid til at tænke over det og vi tager det op til den opfølgende samtale. Og andre ønsker ikke at tale om det, så noterer vi det".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de skriver beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de som udgangspunkt tager emnet op til beboerens indflytning. Såfremt beboeren ikke er afklaret omkring emnet, tages det op til opfølgningssamtalen. Det kan også ske i spontane situationer, hvor det naturligt opstår at komme ind på emnet. Det nævnes ligeledes, at det at have en særlig fortrolig relation til en beboer også er befordrende for at tale om emnet.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne redegør for, at de arbejder på at få implementeret ACP-samtalen. Der er til dialogmødet en drøftelse af, at ACP-samtalen gavnlige for at få afdækket beboerens ønsker og bekymringer for den sidste tid. Her i forhold til at få italesat, at huslægen og plejepersonalet er fuldt kapable til at varetage smertebehandlingen og plejen af beboeren i den sidste tid. <i>"Vi er i gang med implementeringen af ACP-samtalerne, men vi er ikke kommet så langt med det. Vi har prøvet det af på nogle enkelte borgere".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Medarbejderne angiver, at de oplever at de er klædt på til at varetage ACP-samtalen. <i>"Vi har været til undervisning i det i palliation og vi sygeplejersker og terapeuter havde også en temadag i det fornyelig".</i>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Det oplyses, at medarbejderne af sundhedsstyrelsen har fået undervisning i personcentreret omsorg. Undervisningen har givet indblik i termer som "blomsten", "trivselskarret" og "demensligningen". Det har ligeledes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>påvirket tilgangen til beboeren. Personcentreret omsorg således begyndt at være en del af et fælles sprog og værktøjer til at vurdere beboernes trivsel på.</p> <p><i>"Vi har fulgt et forløb i personcentreret omsorg i sundhedsstyrelsen. Det arbejder vi med at få bredt ud og så glæder vi os til, at vi skal til Aarhus kommunens tre dages forløb i 2025".</i></p> <p><i>"Det er ikke nogen redskaber, der er helt fremmede for os".</i></p> <p><i>"Vi arbejder på at få et fælles sprog for det, at kunne bruge blomsten, demensligningen og øve os i at få begreberne brugt".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Det oplyses, at demenskoordinatoren kommer en gang om måneden og ved behov. Medarbejderne og forstanderen redegør for, hvordan de har udbytte af den demens faglige sparring med demenskoordinatoren. Der udarbejdes adfærdsskemaer og der har været stort udbytte af demenstrænerforløb og Marte Meo metoden til beboere, hvor der har været udfordringer i tilgangen.</p> <p><i>"Vi har haft nogle borgere, hvor demenskoordinatoren har været ind over, og hvor vi har arbejdet omkring personcentreret omsorg".</i></p> <p><i>"Adfærdsskemaerne har givet indblik i, om vi får overstimuleret beboeren og hvordan møder vi borgeren i ikke at blive så frustreret. Der er prøvehandlinger, trænerforløb og Marte Meo forløb med stort udbytte".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer 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			<p>Medarbejderne og forstanderen redegør for, hvordan de reagerer på ændringer i beboernes fysiske og psykiske tilstand ved brug af TOBS og triagering. TOBS bruges til at klarlægge beboerens vitale værdier og triagering bidrager til at de beboere med behov for øget opmærksom og de rette kompetencer bliver prioriteret. Her fremhæves det, at sygeplejersken bistår hjælperen, så det foregår i et makkerskab såfremt beboerens tilstand kræver en tværfaglig indsats. Det oplyses desuden, at alle vagtlag starter med, at medarbejderne orienterer sig ved triageringstavlen.</p> <p><i>"Vi kan altid triagere op, hvis en borger er grøn til gul eller rød. Vi tager tirsdag og fredag stilling til den plan der er lavet og vurderer, hvor borgeren henne i forløbet og om der skal triageres op eller ned. I forhold til fordelingen af kompetencer kalder det på en sygeplejerske, hvis en borger er triageret rød".</i></p> <p><i>"Personcentreret omsorg indgår også, når vi har triageringsmøde to gange om ugen. I forhold til trivselskarret, er der nogen der er i mistrivsel og er triageret gule eller røde og hvorfor, hvad er det egentligt der er på spil".</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt. Ved fordelingen af beboere prioriteres det, at det enten er kontaktpersonen eller den forløbsansvarlige, der varetager plejen af beboeren.
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. Det være sig opdatering af besøgsplanen, alle de praktiske opgaver omkring beboeren, kontakten til de pårørende og for den forløbsansvarlige arrangering af relevante møder. Det oplyses, at navnene på den forløbsansvarlige og kontaktpersonen er synliggjort på beboerens køleskabslåge.
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Forstanderen og medarbejderne redegør for, hvordan nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram og har følgeskab af en erfaren medarbejder i minimum et 10 dages forløb. Det fremhæves, at det også er vigtigt, at de nye medarbejdere bliver bibragt en oplevelse af, at der på Tranbjerg er en tryk og åben læringskultur. <i>"Som ny medarbejder gennemgår du et 10 dages introduktionsprogram. Hvis man er ufaglært, har du følgeskab af en medarbejder. Der er E-learningprogrammer og ergonomiundervisning og medicin undervisning man skal igennem. Der er en introduktionsmappe hvori medarbejderen skal afkrydse det de har været igennem".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi har en læringskultur her, hvor man får at vide, at hvis man er usikker, så kom og spørg, der er ingen dumme spørgsmål".</i>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det oplyses, at det er sjældent, at der benyttes vikarer. Ved en sygemelding spørger man som udgangspunkt det faste personale om, de kunne hjælpe med en ekstra vagt og det er helt legalt at sige nej. Der er primært de faste oplærte afløsere der benyttes.
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning - Kurser - Vidensdeling	X			Forstanderen og medarbejderne redegør for, at man den senere tid har haft fokus på at skabe en tryk læringskultur og kompetenceudvikling, hvor der blandt medarbejderne er åbenhed om, hvis der er procedure og faglige emner de ønsker undervisning i eller har behov for at få genopfrisket. Her er ambitionen ligeledes at få inddraget huslægerne i at bistå med undervisningsemner. Der arbejdes desuden med, at de 20 "Skalkompetencer" skal gennemgås. <i>"Vi har generelt et stort fokus på kompetencer, om man har de kompetencer, der skal til for at kunne varetage opgaven. Vi arbejder med følgeskab og kompetencemappe. Der er undervisning i forhold til hjælpermøder og assistentmøder er der kommet undervisning på, hvis der er noget man har brug for at få genopfrisket er der mulighed for det".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Det tilkendes fra både forstanderen og medarbejderne, at der er fokus på en synlig, nærværende og tilgængelig ledelse. Der arbejdes på at skabe en kultur,

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				hvor åbenhed, tryghed, god tone og adfærd er en integreret del af hverdagen på plejehjemmet. Trivslen på arbejdspladsen angives således at være øget markant siden årsskiftet, idet sygefraværet blandt personalet er faldet med næsten 50 %.
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Forstanderen oplyser, at hun har kontinuerlige samtaler med pårørende, der har behov for det. God information til de pårørende, som anses for at være den vigtigste samarbejdspartner.</p> <p><i>"Det er vigtigt at vi får skabt en kultur her, hvor de pårørende føler sig trygge ved os. Vi passer deres dyrebareste og vi har deres tillid".</i></p> <p><i>"Det er vigtigt, at vi har en god tone her og man føler sig velkommen. Vi har arbejdet med, at man hilser på gæsterne i huset".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Det opleves af både forstander og medarbejdere, at man gennem længere tid har været i gang med en kulturændring på Tranbjerg plejehjem. Det tilkendegives samstemmigt, at man står et godt sted i dag, hvor der er psykologisk tryghed til gensidig konstruktiv kritik og til at sige til og fra i omsorgsarbejdet.

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

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

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

Procedurer og dokumentation

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

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

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

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
	<p>At medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.</p> <p>Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.</p>
	<p>At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram.</p> <p>At nye medarbejdere har en oplæringsperiode.</p>
	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.