

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Skovvang,

Afdeling Birkelunden

Adresse: Skovvangsvej 95-99, 8200 Århus N

Tlf.: 87131922

D. 28.8. 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 28.08.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Skovvang, afdeling Birkelunden. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- Tilsynet blev vist rundt på plejehjemmet
- 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

Skovvang er et specialplejehjem for borgere med demens i en sen fase. Plejehjemmet er nybygget og var indflytningsklar i maj 2021. Skovvang rummer 125 plejeboliger fordelt på fem afdelinger, hvoraf to af afdelingerne har korttidspladser. Der er i alt 32 korttidspladser på Skovvang. Endelig forefindes der på matriklen et specialiseret dagcenter for hjemmeboende borgere med demens. De forskellige afdelinger på Skovvang driftes som separate enheder med hver sin økonomi, forstander og personale.

Fra alle afdelinger på Skovvang er der udgang til en fælles, lukket gårdhave med stisystemer. Hver afdeling har en egen terrasse med havemøbler, blomsterkrukker, højbede etc.

Skovvang har et stort fælles produktionskøkken, hvorfra der dagligt produceres frisklavet mad til beboerne i alle afdelinger.

Indeværende tilsyn omfatter udelukkende plejeenheden Birkelunden, som har 25 boliger. Afdelingen er indrettet ud fra en specialiseret viden om dementes behov bl.a. i forhold til døgnrytmelys og farvevalg. Tilsynet observerede at der på afdelingen hersker en stille og rolig stemning underbygget af afdæmpet musik.

Personalesammensætning

På Birkelunden er der omkring 49 ansatte. Personalefordelingen er som følger:

Tre sygeplejersker, 7 social- og sundhedsassistenter, 8 social-og sundhedshjælpere, 2 ergoterapeuter, 2 fysioterapeuter, 4 ufaglærte medarbejdere og omkring 18 faste afløsere.

Der benyttes stort set ikke vikarer fra eksterne vikarbureauer på Birkelunden. Der er en stab af faste afløsere som typisk er medicin-, fysioterapeut- eller sygeplejestuderende.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Overforstanderen og forstanderen blev kontaktet 09.09.2024 og havde en 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. 28.08.2024 vurderet, at plejeenheden Birkelunden indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Den samlede konklusion er, at Birkelunden på Plejehjemmet Skovvang indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet.

Tilsynet fandt dog enkelte mangler i forhold til fokusområdet ”procedurer og dokumentation”.

Hos en beboer som i den sidste tid har oplevet et markant skred i sin demens, mangler enkelte funktionsevnetilstande at blive opdateret i forhold til beboerens aktuelle helbredstilstand. Det fremgår bl.a. at den pågældende beboer selv kan gå, hvilket ikke længere er tilfældet. Ligeledes mangler besøgsplanen enkelte steder at blive opdateret. Til natten fremgår det, at beboeren er meget blufærdig og foretrækker at blive hjulpet udelukkende af kvindeligt personale. Denne oplysning figurerer ikke i besøgsplanen for resten af døgnet. Personalet oplyser, at beboeren ikke længere har denne præference og, at de generelt er i proces med at få såvel funktionsevnetilstande som besøgsplanen opdateret i forhold til beboerens hurtigt forringede tilstand.

Den pårørende som tilsynet interviewede oplevede rod og manglende organisering i sin kæres vasketøj. Hun oplevede dog, at det var blevet lidt bedre efter hun selv havde italesat problemet overfor personalet. Personalet oplyser, at løsning af vasketøjsproblematikken er en vanskelig men ongoing proces.

Tilsynet vurderer, at de påtalte mangler, ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og personalet er allerede undervejs med at rette op herpå.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Birkelunden er en velfungerende og velorganiseret plejeenhed. Tilsynet oplevede et personale med overskud, høj faglighed og stort engagement i at yde en kompetent, sammenhængende og specialiseret indsats til beboere med helt særlige behov. På Birkelunden er tilgangen i plejen og det fælles faglige sprog: personcentreret omsorg. Beboernes trivsel/mistrivsel vurderes løbende på borgerkonferencer eller på ad hoc møder på baggrund af demensligningen og Tom Kitwoods blomst. Ligesom det er tilfældet med beboernes helbredsmæssige tilstand, triageres også deres adfærdsmønstre

rød, gul og grøn. På baggrund af dette nedskrives tilgangen til beboerne i journalen under mestring og adfærdstriageringen angives at være et brugbart værktøj til at undgå eventuelle konflikter/tilspidsede situationer.

På Birkelunden er det gode liv, beboernes trivsel og deres oplevelse af livskvalitet omdrejningspunktet i hverdagen. På tilsynsdagen var en gruppe beboere f.eks. på udflugt til Moesgaard med kaffekurv, mens der for den resterende del af beboerne var tilbud om gudstjeneste forestået af den lokale præst.

På Birkelunden er trivsel ikke blot et kardinalpunkt i forhold til beboerne - personalets trivsel vægtes og prioriteres ligeledes meget højt. Birkelunden skal være en god arbejdsplads og der arbejdes ud fra den filosofi, at såfremt personalet trives, vil beboerne også trives. Under dialogmødet fremhæver personalet netop aspekter, der bidrager til deres trivsel i deres hverdag, så som vedvarende faglige udfordringer/udvikling, implementering af innovative tanker og ideer, en lydhør og synlig leder og psykologisk tryghed blandt personalet.

For at kunne yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats til beboeren arbejdes der tværfagligt på Birkelunden. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der også sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Der berettes bl.a. om, at kommunens demenskoordinator kommer en gang om ugen på Birkelunden og deltager i/faciliterer demens faglig sparring.

En anden vigtig samarbejdspartner og kæmpe ressource angives at være de pårørende. Som dem, der kender beboerne allerbedst, kan de pårørende bidrage med værdifuld viden og støtte.

De tre adspurgte beboere havde alle svære kognitive udfordringer. To beboere var dog i stand til at svare på en del af tilsynets spørgsmål. Alle tre beboere var rolige, tillidsfulde og trygge i kontakten og gav udtryk for at være tilfredse med at bo på Birkelunden. Tilsynet observerede at beboerne blev mødt på en rolig, værdig og respektfuld måde med fokus på/under hensyntagen til den enkelte beboers særlige behov.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, tilkendegav, at hun var meget tilfreds med at have sin kære på Birkelunden. For den pårørende havde det tillige været en stor lettelse, at hendes kære var kommet på et specialiseret plejehjem, idet hun tidligere havde været på et andet plejehjem, hvor det havde været svært for hende at tilpasse sig de givne rammer. Den pårørende roser personalet på Birkelunden for at yde en omsorgsfuld og kompetent pleje. Hun angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget. Hendes eneste anke er oplevelsen af manglende organisering af beboernes vasketøj på Skovvang.

Dokumentationen fremstod systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der forelå udførlige livshistorier og en grundig beskrivelse af beboernes ressourcer, vaner, motivation og mestring. Alt sammen oplysninger, som personalet angiver er af overordentlig stor betydning i tilgangen til og plejen af borgere med demens. En journal var under opdatering i forhold til et pludseligt og markant indsættende skred i beboerens funktionsevne, men generelt var alle relevante funktionsevnetilstande vurderet for de tre beboere ligesom besøgsplanerne var anvisende og udførlige.

Henstillinger:

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

- At man sikrer at såvel beboernes funktionsevnetilstande som deres besøgsplaner opdateres hurtigst muligt i forhold til ændringer i beboernes mentale/fysiske tilstand.
- At man på et overordnet plan arbejder på at finde en løsning til organisering af beboernes vasketøj således at tøjet ikke forsvinder og måske lander hos en anden beboer.

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 Birkelunden.

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 – 3 kvinder i alderen 63-84 år. De tre beboere havde boet på Birkelunden i hhv. 1 år, 1½ år og 2½ år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. En beboer var endnu ikke stået op og lå i sin seng ved tilsynet, en anden beboer sad i fællesrummet og spiste morgenmad alt imens hun hørte klassisk musik, mens den tredje hyggede sig på sin stue. Grundet beboernes kognitive udfordringer var det ikke muligt for dem at svare på alle tilsynets spørgsmål. Der er markeret med X i "ikke relevant", der hvor det ikke var muligt at indhente svar på spørgsmålene.

	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			Alle tre beboere tilkendegiver at de er tilfredse med at bo på Birkelunden: <i>"Jeg er glad for at bo her".</i> <i>"Jeg har det virkelig godt her".</i> For en beboers vedkommende er det også muligt at forholde sig til den hjælp, hun får: <i>"Det, som jeg ikke lige selv kan, det hjælper de mig med".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XX		X	To beboere giver udtryk for, at de selv bestemmer, hvornår de ønsker at stå op og tilsvarende hvornår de vil i seng. <i>"Det er selvfølgelig, som jeg har brug for".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				For den tredje beboer er det ikke muligt at svare på spørgsmålet, men det faktum, at hun ligger i sin seng omkring kl. 9 og ser glad og tilfreds ud, må være bevis på, at hendes ønsker og behov i forhold til døgnrytmen imødekommes og respekteres.
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	X		XX	En beboer kan forholde sig til dette spørgsmål og angiver, at hun oplever selvbestemmelse i hverdagen: <i>"Her i mit hjem er det mig, der bestemmer og det bliver respekteret".</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	Ingen af de tre beboere kan svare på dette spørgsmål, men af beboernes dokumentation fremgår det, at der er registreret ønsker for den sidste tid for alle tre beboeres vedkommende.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	X		XX	En beboer er overbevist om, at der er blevet spurgt ind til det liv, hun tidligere har levet og alt det, der har været vigtigt for hende: <i>"Vi har snakket om alt, så det har de også spurgt ind til".</i> I dokumentationen foreligger der en omfattende livshistorie for alle tre beboere.
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	X		XX	En beboer oplever, at der på Birkelunden bliver udvist respekt for den måde, hvorpå hun gerne vil leve: <i>"Jeg vil gerne have det pænt og ryddeligt – sådan har jeg altid haft det. Det er rart at have styr på tingene, så giver det ro indeni en selv".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	X		XXX	Ingen af de tre beboere kan svare på dette spørgsmål
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX		X	To beboere tilkendegiver, at de får hjælp af kendt personale: <i>"Jeg snakker med dem alle sammen og kender dem godt".</i> <i>"Jeg kender dem".</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX		X	To af beboerne oplyser, at personalet er villige til at hjælpe dem med lige det, de har brug for: <i>"De spørger altid: "Hvad skal vi hjælpe dig med i dag?"</i> <i>"Jeg synes, de hjælper mig på en sød og god måde".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX		X	To beboere angiver, at de får den hjælp, de har brug for: <i>"De er altid parate til at hjælpe, når jeg har brug for det".</i> <i>"Dem, der er her, de gider noget og vil gerne hjælpe mig. De står på hovedet for mig".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?			XXX	Ingen af de tre beboere kan svare på dette spørgsmål
Kultur				
Howdan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XX		X	Omgangstonen beskrives af de to beboere som god og ordentlig: <i>"Jeg synes, alle taler pænt".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Omgangstonen er udmærket".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XX		X	De to beboere antager også, at omgangstonen mellem personalet er god: <i>"Alle ser glade og søde ud".</i> <i>"Jeg har ikke hørt andet end en god omgangstone".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XX		X	De to beboere oplever en god stemning på Birkelunden: <i>"Atmosfæren er der ikke noget i vejen med".</i> <i>"Der er en rar stemning her".</i>
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 op til flere møder i forbindelse med, at hendes kære flyttede ind på Birkelunden <i>"Der blev afholdt flere møder, hvor alle ting blev gennemgået sammen med os".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende oplever, at plejen er i overensstemmelse med hendes kæres ønsker og behov: <i>" Der sker mange ting her og så er de gode til at tage hånd om de forskellige ting og handle herpå".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Ønsker til den sidste tid er angivet beboerens dokumentation under Livshistorie.
Personcentreret om 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 oplyser, at personalet har været meget interesseret i det liv hendes kære tidligere har levet:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det har de haft meget fokus på. Der blev lavet en livshistorie på baggrund af, at jeg sad sammen med min kære og en medarbejder, hvor vi gennemgik det hele".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			<p>Den pårørende har oplevelsen af, at hendes kære er kommet det rigtige sted hen med de rette rammer. Hun beretter om, at hendes kære blev flyttet til Skovvang fra et andet plejehjem i byen:</p> <p><i>"Min kære blev aldrig glad for at være det andet sted og kunne ikke finde sig til rette indenfor dette plejhjems rammer".</i></p> <p>Den pårørende fortæller, at det har været en stor forløsning for hende og de øvrige pårørende, at hendes kære er kommet på Birkelunden:</p> <p><i>"Tidligere blev vi kaldt på næsten dagligt. Her er rammerne overskuelige for min kære og det giver hende tryghed".</i></p> <p>Den pårørende oplever at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje på Birkelunden og, at personalet er gode til at iværksætte de tiltag der, nu må være nødvendige.</p> <p>Den pårørende har dog en anke i forhold til vasketøjet på Skovvang.</p> <p><i>"Min kæres tøj kommer ikke tilbage fra vaskeriet og jeg må formode, at det ender hos en anden beboer".</i></p> <p>Hun oplyser dog, at der er sket forbedringer efter, at hun har italesat problemet for personalet.</p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende tilkendegiver, at personalet er meget opmærksomme på ændringer i hendes kæres helbredstilstand. Som eksempel referer hun til, at hendes kære har oplevet et markant skred i sin sygdom. Som modtræk hertil har personalet gjort hende til kørestolsbruger, hvilket har givet hendes kære en helt anden tryghed.
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig vel informeret og oplyser, at hun gennem en længere periode havde en fast praksis med at tale med sygeplejersken hver 14. dag. <i>"Nu er det ændret til, at vi taler sammen, når der er behov herfor".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende oplever bestemt kontinuitet i plejen: <i>"Det er kendt personale. Selv her hen over sommeren har de ikke manglet personale. Der har ikke været vikarer."</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende bekræfter, at hun er bekendt med, hvem der er hendes kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstonen på Birkelunden beskriver den pårørende som god og respektfuld: <i>"Der bliver talt pænt og ordentlig til alle".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet.

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X			For alle tre beboeres vedkommende foreligger der udførlige livshistorier og en grundig beskrivelse af beboernes ressourcer, vaner, motivation og mestring.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			En journal er under opdatering i forhold til et pludseligt og markant indsættende skred i beboerens funktionsevne, men generelt er alle relevante funktionsevnetilstande vurderet for de tre beboere.
Besøgsplan	XXX			I besøgsplanen for en beboer fremgår det, at beboeren er meget blufærdig og foretrækker at blive hjulpet udelukkende af kvindeligt personale. Denne oplysning figurerer ikke i besøgsplanen for resten af døgnet. Personalet oplyser, at beboeren ikke længere har denne præference og, at de som ovenfor nævnt er i proces med at få såvel funktionsevnetilstande som besøgsplanen opdateret i forhold til beboerens hurtigt forringede tilstand.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen, ansatte i staben 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 man på Birkelunden har en instruks for, hvad personalet skal igennem til indflytningsmødet. Til indflytningsmødet sker en gensidig forventningsafstemning, hvor der spørges ind til, hvad der er vigtigt for beboeren og personalet fortæller om hverdagen på Birkelunden. Der udleveres et indflytningsmateriale til de pårørende og den nyindflyttede beboer.</p> <p>Det er forstanderens og medarbejdernes oplevelse, at det er vigtigt, at beboeren til indflytningen bliver mødt med nye øjne og ikke bliver stigmatiseret af andres erfaringer med den nye beboer. Derfor foretrækker man at afholde indflytningsmødet på Birkelunden.</p> <p><i>"Til indflytningsmødet fastsætter vi indbyrdes aftaler i forhold til, hvordan kontakter vi hinanden og vi fortæller om den almindelige gang her på Birkelunden. Vi spørger ind til beboerens behov og særlige hensyn".</i></p> <p><i>"Til indflyttermødet deltager vores forstander, og vi orienterer om, hvem kontaktpersonen og den forløbsansvarlige er, så de ved, hvem de skal gå til, hvis de har nogle spørgsmål i indflytningsfasen. De får også udleveret en indflytningspjece, hvor de kan læse om praktiske ting".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det oplyses, at beboeren bliver inddraget i at sætte mål. Her bruges beboerens livshistorie som inspiration til at skabe meningsfuldhed og genkendelighed i de hverdagsaktiviteter medarbejderne inddrager beboerne i. De pårørende fremhæves ligeledes som en vigtig ressource at sparre med i forhold til at skabe kendte og identitetsgivende aktiviteter med beboeren.</p> <p><i>"De mål vi sætter, er sammen med borgeren. Her tager vi udgangspunkt i borgerens livshistorie. Ligesom når vi kommer hele vejen omkring Tom Kitwoods blomst. Det har vi meget fokus på".</i></p> <p><i>"Vores træning har afsæt i nogen for borgeren betydningsfulde ting. Der er nogen der godt kan lide at gå ture og holde sig i gang og være kreative".</i></p> <p><i>"Vi bruger livshistorien og pårørende enormt meget, hvad har de lavet og hvad gik de til".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at der er meget fokus på at støtte beboeren i en sund døgnrytme. Der tages mange individuelle hensyn, og man er nysgerrig på, hvordan beboeren har været vant til at have sin døgnrytme. Der anvendes ved behov døgnrytmeskemaer.</p> <p><i>"Ja vi er meget obs. på deres døgnrytme. De må gerne sove længe her, men selvfølgelig skal vi støtte dem i at have en døgnrytme, der også er sund, så de ikke vender om på dag og nat".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne redegør for, at de spørger ind til beboerens ønsker til livets afslutning til ACP-samtalen med de pårørende. <i>"Det gør vi gennem vores ACP-samtaler, vi har med de pårørende".</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorien.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Samtalen foregår som oftest indenfor de første 3 måneder. De pårørende får udleveret nogle samtalekort, hvor beboerens ønsker til livets afslutning fremgår. De er således forberedt på, at der vil blive spurgt ind til emnet. Beboerens ønsker til livets afslutning opdateres løbende også, når beboeren er i terminalfasen. <i>"Det er lidt forskelligt, men vi prøver at have det, når beboeren flytter ind, men det er ikke altid det kan lade sig gøre til indflytningssamtalen, fordi der er så meget andet vi også skal tale om. Ellers så taler vi om det til opfølgningssamtalen 3 måneder efter".</i> <i>"Vi har en skitse, de pårørende får med, så kan de pårørende mentalt forberede sig. Så kan der nogle gange gå nogle måneder, fordi de pårørende simpelthen ikke er klar til det og det skal der være plads til".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			ACP-samtalen er fuldt implementeret og bliver afholdt sammen med de pårørende indenfor de første måneder efter beboerens indflytning. <i>"Det er en livssamtale, hvad skal der til for, at beboerens liv er så godt og</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>værdigt som muligt. Det er det vi prøver at understrege for de pårørende. Vi har derfor også brug for at få så mange informationer som muligt. Og det hører til ACP-samtalen”.</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at alle bachelorerne har fået undervisning i ACP-samtalen i forbindelse med palliationsundervisningen.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de i tilgangen til beboeren har afsæt i metoder og begreber fra personcentreret omsorg.</p> <p>Det oplyses endvidere, at alle personaler har været på efteruddannelse i personcentreret omsorg, hvilket har givet et fælles fagligt sprog.</p> <p>Beboernes adfærdsmønstre triageres rød, gul og grøn. På baggrund af dette nedskrives tilgangen til beboerne i journalen under mestring og adfærdstriageringen angives at være et brugbart værktøj til at undgå eventuelle konflikter/tilspidsede situationer.</p> <p><i>”Personcentreret omsorg afspejler sig i hele journalen. Vi tager udgangspunkt i Tom Kitwoods blomst og demensligningen, når vi dokumenterer i journalen”.</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Det oplyses, at demenskoordinatoren kommer hver uge til demensfaglig sparring. Her vurderes minimum en beboers trivsel ud fra Tom Kitwoods blomst.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Det angives, at tilgangen til beboeren bliver beskrevet i Cura 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 oplyser, at de reagerer og handler på ændringer i beboernes habituelle tilstand. Alle beboerne er afklaret i forhold til behandlingsniveau af beboernes egen læge. Der anvendes TOBS, så beboeren får den rette behandling på det rette tidspunkt og ud fra det individuelle behandlingsniveau. Lægen og pårørende orienteres i henhold til aftaler i forhold til ændringer i beboerens tilstand. Udover de daglige triageringsmøder mødes medarbejderne to gange om ugen til tavlemøder, hvor man gennemgår de forskellige beboeres trivsel.</p> <p><i>" Vi har altid lagt et behandlingsniveau sammen med lægen i forhold, hvor langt skal vi gå i behandlingen. Og hvad er det så vi skal gøre, når der sker ændringer, - skal vi TOB`se og triagere?"</i></p> <p><i>" Vi reagerer altid på ændringerne og orienterer lægen og de pårørende".</i></p> <p><i>"Vi holder triageringsmøder hver dag og har tavlemøder to gange om ugen. I dagvagten følger vi op på fx en observation</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, så beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Det tilkendes gives, at alle beboere på Birkelunden fra indflytningen har en forløbsansvarlig og en kontaktperson tilknyttet. Kontaktpersonsordningen indebærer, at man som medarbejder har den daglige kontakt til beboeren og til de pårørende.</p> <p>Kontaktpersonen er ligeledes tovholder for at have overblikket i forhold til det praktiske omkring beboeren og er ansvarlig for indkaldelse til tværfaglig konference og opdatering af dokumentationen.</p> <p><i>"Alle vores beboere har både en forløbsansvarlig og en kontaktperson. Og i den daglige pleje er det den forløbsansvarlige eller kontaktpersonen, der tager sig af borgeren".</i></p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Medarbejderne redegør for, at alle nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram og har en tjekliste med, hvad de skal igennem. Nye medarbejdere bliver ligeledes tilknyttet en mentor. Der er en demensfaglig dag for de nye medarbejdere. Oplæringsperioden for nye medarbejdere, er forskellig alt efter kvalifikationer og erfaring.</p> <p><i>"Nyt personale bliver introduceret og skal igennem et meget udførligt introduktionsprogram og tjekskema".</i></p> <p><i>"Der er en mentorordning, så den nye medarbejder får tilknyttet en fast medarbejder, der sørger for at den nye medarbejder kommer</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>igennem alt det, der er relevant i huset”.</i>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Det angives, at Birkelunden har egne vikarer, der er igennem samme introduktionsprogram som alle andre og bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.</p> <p><i>”Birkelunden har sine egne vikarer og de er igennem samme introduktionsprogram som alle andre”.</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Medarbejderne redegør for forskellige undervisningsforløb de har været igennem indenfor det sidste år. De beretter ligeledes om, hvordan de videreformidler undervisningen til kolleger, der ikke har været af sted, så alle får udbytte af den nye viden. Det tilkendegives, at medarbejderne oplever, at de gennem undervisning kan holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig. Det tilkendegives af forstanderen, at man i fremtiden vil have mere fokus på, at social- og sundhedshjælperne bliver tilbudt undervisningstilbud, da de som gruppe ikke er blevet ordentligt tilgodeset.</p> <p><i>”Vi har lige været på efteruddannelse på VIA, hvor vi har haft om eksistentielle, åndelig og psykosociale dimensioner. Det har handlet om palliative faser”.</i></p> <p><i>”Flere har i sommer været på en tryksårsforebyggende dag”.</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne tilkendegiver en høj grad af psykologisk tryghed på arbejdspladsen til både at sige fra og til. Det fremhæves ligeledes, at

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>medarbejderne oplever at have en samskabt kultur på tværs af faggrupperne og vagtlagene. Medarbejderne oplever sig set, hørt og anerkendt af deres forstander.</p> <p><i>"Vi er rigtig glade for det tværfaglige samarbejde fordi vi hele tiden bruger hinanden. Man oplever aldrig at stå alene, man skal have hinanden med til at drøfte det. Det giver en arbejdsglæde, at man kan hjælpe hinanden og gøre hinanden bedre".</i></p> <p><i>" Vi er ikke forskellige faggrupper, vi er en gruppe".</i></p> <p><i>"Vi har en leder, der giver plads til forskellighed, vores ideer og støtter op om, at vi kan realisere initiativer. Hun er god til også at følge op på det og anerkende og rose os".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Det kendegives fra både medarbejdere og forstanderen, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan det bidrager til åbenhed, rummelighed, psykologisk tryghed at forstanderens dør altid er åben og at hun giver sig tid til at høre, hvad den enkelte har på sinde.</p> <p><i>"Vores leder har altid en åben dør, så man er altid velkommen til at komme ind og få en snak om, hvad der går en på".</i></p> <p><i>"Det kan jeg nikke genkendende til, at vi er så meget bedre til at bruge hinanden og det er guld værd, med en åben dør. Vi har et rigtig godt arbejdsmiljø her".</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
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.
	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.