



INTERNT LÆRINGSBESØG 2024

Plejehjemmet Augustenborggade
Augustenborggade 27
8000 Aarhus C

10.09.2024



Indhold

Info om internt læringsbesøg	2
Baggrund	2
Formål	2
Metode	2
Fokusområder	2
Vurdering	3
Samlet vurdering efter internt læringsbesøg:.....	3
Læringsbesøgets hovedkonklusion:	3
Anbefalinger til udviklingsområder:.....	3
Indledende samtale med leder	4
Baggrund for fund	4
Fund ved det interne læringsbesøg	1
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	1
Personcentreret omsorg	2
Ændringer i borgernes funktionsevne samt vanlige tilstand	3
Onboarding, kompetenceopbygning og personalekendskab	4
Kultur.....	5
Stikprøver i journaler	6
Uddybning af temaerne	7
Borgers selvbestemmelse, herunder den sidste tid	7
Personcentreret omsorg	7
Ændringer i borgernes funktionsevne, samt vanlige tilstand	7
Onboarding, kompetenceopbygning personalekendskab	7
Kultur	7
Stikprøver i journaler	8



Info om internt læringsbesøg

Baggrund

Aarhus kommune har pligt til at føre tilsyn med, hvorvidt de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, samt i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Som led i tilsynsforpligtelsen, skal der hvert år foretages mindst ét uanmeldt tilsyn på plejehjemmene.

Formål

Formålet med tilsynene er:

- At sikre de bedste rammer for borgernes trivsel og livskvalitet på plejehjemmene.
- At sikre, bl.a. via borgerne og pårørendes oplysninger, at borgerne får den hjælp de er berettiget til, i overensstemmelse med de afgørelser kommunen har truffet om hjælp til den enkelte borger, og det serviceniveau, kommunen har fastlagt for hjælpen.
- At de interne læringsbesøg skaber mulighed for læring og faglig udvikling.

Metode

Der bliver ved det interne læringsbesøg foretaget følgende:

- To - tre samtaler med borgere, som bor på plejehjemmet
- En - to samtaler med pårørende til borgere på plejehjemmet
- Stikprøver i borgerjournaler
- Dialogmøde med forstander og medarbejdere
- Opsamling/tilbage melding til forstander
- Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

- Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid
- Personcentreret omsorg
- Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand
- Onboarding, kompetenceopbygning og personalekendskab
- Kultur
- Stikprøver i journaler



Vurdering

Samlet vurdering efter internt læringsbesøg:

Der er d. 10.09.2024 gennemført et internt læringsbesøg på Plejehjemmet Augustenborggade. Ud fra samtaler med forstander og viceforstander, medarbejdere, beboere og pårørende, samt stikprøver i journaler vurderes det, at der på plejehjemmet er:

0 - Ingen problemer af betydning for borgersikkerheden

Læringsbesøgets hovedkonklusion:

Plejehjemmet Augustenborggade er et hyggeligt plejehjem, hvor der emmer af nærhed og fællesskab, så snart man træder indenfor. Der er smilende og glade medarbejdere og borgere, der er forskellige aktiviteter i opholdsrummene, og der er rolige omgivelser til dem, der ønsker dette.

Medarbejderne ser det enkelte menneske for dem de er, og med de forskellige behov der måtte være. De er gode til at motivere beboerne til at klare mest muligt selv, men også hjælpe der hvor der er behov for det. Man kan mærke, at lederne og medarbejderne ønsker det bedste for beboerne.

Der er en god kultur på plejehjemmet, hvor man kan snakke om udfordringer, og hvor man hjælper hinanden. Der er en respekt overfor hinanden, både medarbejdere og pårørende imellem, men også medarbejdere imellem.

Det er efter det interne læringsbesøg vurderet, at Plejehjemmet Augustenborggade er et godt sted at være for beboerne, de pårørende og medarbejderne.

Anbefalinger til udviklingsområder:

Det anbefales at Plejehjemmet Augustenborgsgade arbejder videre med de gode arbejdsgange de har. Der kan evt. anvendes en handleplan hertil.



Indledende samtale med leder

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet er et kommunalt plejehjem, der er opstartet i 2006, med 31 plejeboliger, fordelt på 2 etager.

Den daglige ledelse varetages af forstander Merete Poulsen, der har været ansat siden 01.09.2024, og viceforstander Signe Seldrup Kaysen, der har været ansat siden november 2023.

På plejehjemmet er der ansat 29 faste medarbejdere, samt frivillige og afløsere.

Medarbejdere har følgende faglige baggrunde:

- 1 sygeplejersker
- 14 SOSU-hjælpere
- 1 fysioterapeut
- 8 SOSU-assistent
- 1 ergoterapeut
- 1 sygehjælper
- 1 husassistent
- 2 ernæringsassistent

Der er herudover tilknyttet 5 afløsere, der arbejder hver 3. weekend, og 7 afløsere på timeløn, der kan tilkaldes ved sygdom el.

Derudover har plejehjemmet Augustenborggade en fast huslæge, der kommer til stuegang hver en gang om ugen, samt ved behov.

Baggrund for fund

Der er ved det interne læringsbesøg interviewede tre beboere, og en pårørende til én beboer på plejehjemmet, der har boet her længe.

Der er derudover snakket med leder og medarbejdere om arbejdsgange mm. indenfor de udvalgte fokusområder, samt stikprøver i tre beboers journaler, under henholdsvis generelle oplysninger og i besøgsplanen.

Der deltog følgende personale ved det interne læringsbesøg:

Forstander, viceforstander, 1 fysioterapeut, 1 ergoterapeut, 1 sygeplejerske, 1 SOSU-assistent, samt 1 SOSU-hjælper, der også er arbejdsmiljø repræsentant.



Fund ved det interne læringsbesøg

Der vil i det næste, blive fremført hvilke fund der er fremkommet ved det interne læringsbesøg, for hvert af de 6 fokusområder.

Derudover fremsættes oplysninger fra det interne læringsbesøg, der kan bidrage til en opmærksomhed på at fastholde de gode fund.

Fokusområde 1:			
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid			
At borgerne oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		
<p>Fund og oplysninger:</p> <p>To af beboerne fortæller at de i høj grad har mulighed for at have selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv, og får den hjælp der er behov for.</p> <p>En anden beboerne kan grundet funktionelle omstændigheder ikke færdes som hun plejer, og føler derfor, at hun ikke kan det samme som før, hvilket gør, at hun føler at hun ikke har en oplevelse af selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv. Hun oplever at skulle passe ind i et system – da hun er afhængig af hjælp.</p> <p>Beboerne og den pårørende fortæller alle, at der er mange gode aktiviteter på plejehjemmet, som det er muligt at deltage i. Der fortælles, at medarbejderne er gode til at informere beboerne om aktiviteterne, og motivere dem til at deltage heri.</p>			
At borgeren og pårørende oplever, at de i videst muligt omfang bliver inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med aktiverende sigte	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		
<p>Fund og oplysninger:</p> <p>Beboerne har alle haft funktionsnedsættelser, enten inden de flyttede ind på plejehjemmet, eller efter de er flyttet ind, hvorfor de har haft behov for mere hjælp end vanlig.</p> <p>hun føler sig inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med aktiverende sigte. De to andre beboerne fortæller, at de føler at de er blevet inddraget i at sætte mål for den personlig pleje og praktisk hjælp. Beboerne ønsker begge at forbedre deres tilstand, og ønsker at arbejde mod dette mål.</p> <p>Beboerne er meget glade for den hjælp de får, for at forbedre deres tilstand, og er kommet meget lang, med store fremskridt i deres funktionsevner, med stor hjælp fra personalet på plejehjemmet.</p>			
Oplevelse af, at have selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse ved livets afslutning / den sidste tid	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		



Fund og oplysninger:

To af beboerne har ønsket at snakke med personalet på plejehjemmet, om den sidste tid, mens én af beboerne ikke har ønsket at snakke med dem herom, men har i stedet haft samtalen med andre nære.

Pårørende fortæller, at der er lavet en aftale med medarbejderne på plejehjemmet om, at hun kan være på plejehjemmet i den sidste tid, sammen med beboeren.

At ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgernes ønsker til hjælp, pleje og omsorg ved livets afslutning bliver indhentet rettidigt og dokumenteret	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		

Fund og oplysninger:

Når beboeren flytter ind på plejehjemmet, udleveres folderen "mit liv", hvor der herudfra kan snakkes med beboeren og de pårørende om deres ønsker til den sidste tid. Det er dog ikke altid, at snakken herom foregår i den første tid på plejehjemmet, men når beboeren har boet her i 1 måned, hvor der afholdes 1 månedssamtale, eller senere, når beboeren ønsker at snakke om det. Derudover spørges der også ind til det ved halvårsmøder med beboerne.

For nogle beboere kan det være svært at vide hvilke ønsker der kan være til den sidste tid. Her kan medarbejderne guide beboerne, ved at komme med eksempler på ønsker, fx at blive sunget ud.

Hvis beboerne ikke ønsker at snakke om den sidste tid, respekteres dette af medarbejderne. Der er fra medarbejderne en opmærksomhed på, om beboerne ændrer mening, og senere gerne vil snakke om ønsker til den sidste tid.

Det er ikke blot beboeren forløbsansvarlige eller kontaktperson der kan tage snakken med beboeren om ønsker til den sidste tid. Hvem der snakker med beboeren herom, afhænger meget af relationen med beboeren, og beboeren præferencer for, hvem de ønsker at snakke med det om.

Der er på plejehjemmet ved at blive afprøvet anvendelse af "fælles samtalekort", som er et dokument hvori samtalen om den sidste tid er en del heraf, sammen med mange andre vigtige emner.

Fokusområde 2:

Personcentreret omsorg

At borgeren og pårørende oplever, at der er fokus på mennesket, og ikke sygdommen.	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		

Fund og oplysninger:

To af beboerne giver udtryk for, at de er sikre på, at personalet ser dem for hvem de er, og ikke kun sygdommen. En af beboerne har svært ved at give udtryk for hendes oplevelse heraf, men mener at personalet kender hende, og ved hvem hun er.

Pårørende giver også udtryk for, at medarbejderne ser beboeren som det menneske hun er, og ikke for hendes sygdom.

At ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med personcentreret omsorg, samt hvordan og hvor det dokumenteres.	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		

Fund og oplysninger:



Medarbejderne skal først igennem undervisningen i Personcentreret omsorg ultimo 2025. Dog arbejdes der meget med at lære beboerne at kende, og hvilke ønsker de har til deres liv.

For at få et indblik i hvem beboerne er, stræbes der mod at medarbejderne kommer på hjemmebesøg hos beboerne, inden de flytter ind på plejehjemmet. Besøget er meget givende, hvor der bl.a. snakkes om billeder der er i hjemmet, hvilke ting de kan tage med sig på plejehjemmet, hvilke behov og ønsker de har mm. I nogle tilfælde er hjemmeplejen med ved denne samtale, da de kan have stor viden om beboerne, og hvad der kan være vigtigt at vide.

Når beboerne har boet en måned på plejehjemmet, afholdes der indflytningsbesøg. Her snakkes der om hvordan den sidste måned på plejehjemmet har været, og der snakkes med beboeren om det levede liv mm.

Derudover afholdes der opfølgings-samtaler, hvor der snakkes videre om beboernes ønsker, livshistorie mm.

Herudover arbejdes der allerede med at demens-blomsten, som er en del af personcentreret omsorg, snart implementeres, så det allerede sættes i system hvordan der arbejdes hermed.

Medarbejdere og leder ser meget frem til at få undervisningen i personcentreret omsorg.

Fokusområde 3:

Ændringer i borgernes funktionsevne samt vanlige tilstand

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
At borgerne og pårørende oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne samt sædvanlige tilstand.	X		

Fund og oplysninger:

To af beboerne og den pårørende, har en oplevelse af, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i beboernes fysiske og psykiske funktionsevne, samt sædvanlige tilstand.

Nogle af beboerne fortæller om konkrete eksempler, hvor medarbejderne har været opmærksomme, og handlet herpå.

En af beboerne kan ikke give udtryk for hendes oplevelse heraf, og beskriver at hun ikke har været syg mens hun har boet på plejehjemmet.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
At ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan plejeenheden arbejder systematisk med opsporing og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne samt sædvanlige tilstand.	X		

Fund og oplysninger:

Der anvendes triagering på plejehjemmet, til at arbejde systematisk med opsporing og opfølgning på ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne, samt sædvanlige tilstand.

Triageringsmøderne afholdes alle hverdage, hvor alle beboerne gennemgås, med mulighed for sparring medarbejderne imellem.

Når medarbejderne oplever at der er ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne samt sædvanlige tilstand, tages der kontakt til sygeplejerske og/eller terapeut, der vurderer hvordan der skal handles herpå. Det kan fx være at der skal udføres observationer af forskellige fagpersoner, inden der sættes ind. Er der behov for sparring med en læge, kan huslægen kontaktes, og som ellers kommer fast en gang om ugen.



Fokusområde 4: Onboarding, kompetenceopbygning og personalekendskab			
At borgere og pårørende oplever, at personale der kommer hos borger, er et fast team.	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		
Fund og oplysninger: Beboerne og pårørende er alle enige om, at det er medarbejdere de kender der kommer hos dem. Beboerne er ikke bekendte med, hvem der er deres kontaktperson, men det syntes ikke at være et problem for beboerne, da de giver udtryk for, at de kan få hjælp af alle medarbejdere på plejehjemmet. En af beboerne udtrykker det med: "det er ikke et problem, alle ved hvad jeg ønsker". Pårørende fortæller, at hendes mor har haft den samme kontaktperson i alle de år hun har boet på plejehjemmet, og at hun er meget glad for hende.			
At beboere og pårørende oplever, at der personale der kommer hos beboer, ved hvilken hjælp beboer har brug for hjælp til.	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		
Fund og oplysninger: Beboere og pårørende oplever alle, at det personale der kommer hos beboerne, ved hvad der er brug for hjælp til.			
At ledelsen kan redegøre for, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer, samt at plejeenhedens organisering understøtter kerneopgaverne.	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		
Fund og oplysninger: Når der starter nye medarbejdere på plejehjemmet, kommer de på introprogrammet der er udarbejdet i Sundhed og Omsorg. Derudover kobles alle nye på en mentor, og der anvendes et lokalt introprogram, tilpasset ens profession. Her er beskrevet hvilke kompetencer medarbejderen skal opnå den første tid, hvem medarbejderen skal følges med, hvilken e-learning der skal gennemføres, og hvilke kurser der skal deltages i, mm. Der følges løbende op på punkterne i introforløb, med afkrydsning af, hvilke punkter der er opnået læring indenfor. Der afholdes dokumentationsdage, hvor medarbejderne kan sparre ang. dokumentation i journalsystemet Cura. Der følges løbende op på, hvilke kompetencer medarbejderne på plejehjemmet har, via kompetenceskemaer. Hvis der er behov for nye kompetencer, bl.a. grundet nye behov hos beboerne, prioriteres det at der er medarbejdere der får disse kompetencer. Der fortælles om mange erhvervede kompetencer, og flere der skal erhverves fremadrettet, som en god ressource til plejehjemmet. De medarbejdere der erhverver sig den nye viden, sørger efterfølgende for at sprede denne viden, til de resterende medarbejdere på plejehjemmet. Dette kan fx være på assistentmøder, hjælpemøder og i tværfagligt forum. Til tværfagligt forum kan der også komme sparring udefra. Som eksempel har der ved nogle svære forløb været sparring fra demensnøglepersoner, hvilket medarbejderne giver udtryk for har været meget værdifulgt, og givet dem en ensartet tilgang. Der har ligeledes været anvendt supervision, ift. hjælp i svære situationer. Der er åbenhed omkring svære situationer, og vigtigheden af at dele det, så der kan handles herpå. På plejehjemmet er der et godt fasttømret forbedringsteam, der kan arbejde med forbedringstiltag. Flere af medarbejderne der er en del af forbedringsteamet, skal på det interne kursus i forbedringsmetoder i			



november, hvor de kan få mere viden om, hvordan der kan arbejdes med forbedringer. Medarbejderne har allerede mange ting de ønsker at arbejde med fremadrettet.

Fokusområde 5:

Kultur

At selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur på plejehjemmet	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
	X		

Fund og oplysninger:

Beboerne og pårørende fortæller alle, at der for det meste er en god tone på plejehjemmet. Nogle af beboerne har haft enkelte oplevelser med medarbejdere, hvor de ikke syntes at der blev talt ordentligt til dem – dette er der dog snakket med medarbejderne om.

Nogle af beboerne oplever, at der grundet flere demente på plejehjemmet, kan være nogle udfordringer ift. kommunikation og forståelse, som kan medføre en uheldig tone og adfærd. Medarbejderne og ledelsen er opmærksomme herpå, og arbejder med forskellige metoder der kan afhjælpe dette.

Alle beboerne og pårørende fortæller, at de vil føle sig trygge ved at gå til leder eller medarbejdere, hvis de oplever noget ift. kultur, tone eller adfærd, som de ikke mener er okay.

Medarbejderne fortæller også om en kultur, hvor det er okay at gå til kollegaerne, hvis man syntes at have oplevet en adfærd eller andet, der ikke i situationen var okay. Der er enighed om, at der er gensidig respekt og omsorg til hinanden, hvor alle vil hinanden det godt.

Alle beboerne fortæller, at de er meget glad for at bo på plejehjemmet, hvilket pårørende stemmer i med. En af beboerne fortæller, at hun syntes at hun bor dejligt, mens alle er enige i, at medarbejderne er søde og rare, alle sammen.

Andre fund

Fremkommer der andre fund under det interne læringsbesøg, som ikke er en del af fokuspunkterne, beskrives de herunder.

Mad

Beboerne er overordnede ikke tilfredse med maden. En af beboerne ønsker flere grøntsager til maden, og en anden ønsker, at der gøres mere ud af grøntsagerne, specielt på de kødløse dage. En anden beboer fortæller, at hun syntes at maden er skrabet, men kan ikke uddybe det yderligere. Hun syntes dog, at maden er blevet meget bedre på det sidste.

Pårørende fortæller dog, at hun syntes at det er god mad der serveres på plejehjemmet. Hun har ved flere lejligheder spist med, når hun har været på besøg på plejehjemmet.

Personale fortæller, at der grundet visse omstændigheder, har været andet personale end køkkenpersonale i køkkenet for en periode, hvilket kan have en betydning.



Fokusområde 6:			
Stikprøver i journaler			
	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
Ønsker til livets afslutning er dokumenteret under livshistorie, i Generelle oplysninger.	X		
Ved journalgennemgang var "den sidste tid" fint udfyldt i alle tilfælde.			
	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
Der er dokumenteret ud fra blomsten, i den personcentrerede omsorg	-	-	-
Helbredsoplysninger	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Ressourcer	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Netværk	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Vaner	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Mestring	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Motivation	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Livshistorie	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
Roller	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			
	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant
Besøgsplanen er beskrevet ud fra den hjælp beboeren har behov for.	X		
Fund og oplysninger: Rigtig fint udfyldt.			



Uddybning af temaerne

Borgers selvbestemmelse, herunder den sidste tid

Målepunktet handler om borgernes muligheder for selvbestemmelse, medinddragelse og indflydelse i eget liv frem til livets afslutning, samt plejeenhedens arbejde med at fremme værdighed og dermed den enkelte borgers livskvalitet.

Målepunktet handler også om plejeenhedens arbejde med aktiverende og kompenserende hjælp til borgere, så de får mulighed for at vedligeholde funktionsevnen, og i så høj grad som muligt forbliver selvhjulpne.

Personcentreret omsorg

Målepunktet handler om plejehjemmets arbejde med personcentreret omsorg, herunder fokus på vigtigheden af at forstå borgers livshistorie og på at aflæse og forstå borgers psykosociale behov, så der er fokus på mennesket og ikke sygdommen.

Målepunktet omhandler også hvilke redskaber der anvendes i arbejdet med personcentreret omsorg, og hvor viden fra denne tilgang dokumenteres.

Ændringer i borgernes funktionsevne, samt vanlige tilstand

Målepunktet handler om plejehjemmets faglige metoder og arbejdsgange, der skal sikre, at der bliver observeret og fulgt op på borgernes tilstand. Dette således, at der hurtigt kan reageres ved tegn på ændringer i fysisk og psykisk funktionsevne samt den sædvanlige tilstand, herunder forebyggelse af uplanlagt vægttab, tryksår, fald, dehydrering, inkontinens og dårlig mundhygiejne.

Onboarding, kompetenceopbygning personalekendskab

Målepunktet handler om hvordan nye medarbejdere og vikarer introduceres til arbejdsgange, dokumentation, systemer mm., herunder plejehjemmets arbejder med indføring og opbygning af kompetencer, når der kommer nye værktøjer eller nyt fokusområde.

Derudover omhandler målepunktet hvorvidt borger oplever at det er fast personale der kommer hos borger, som har viden om, hvilken hjælp borger har brug for.

Kultur

Målepunktet omhandler hvordan borgere og pårørende oplever at selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur på plejehjemmet.

Målepunktet handler herudover om medarbejdernes arbejdsgang, hvis der opleves en hård tone mellem beboere og/eller personale imellem.



Stikprøver i journaler

Målepunktet omhandler, hvorvidt der er dokumenteret nødvendige relevante informationer om beboerne, så medarbejderne ved hvad der er vigtigt for beboeren, samt hvilken hjælp der er behov for. Der ses om der er en rød tråd i hvordan der dokumenteres, samt om man ud fra journalen kan se den hele borger.