

**HJORTSHØJ & MØLLER CARE**

**G.C. AMDRUPS VEJ 5**

**8200 AARHUS N**

**TLF: 26 18 56 90**

**Kommunalt tilsyn  
Tilsynsrapport 2024  
Aarhus Kommune**

**Plejehjemmet Bøgeskovhus**

---

Adresse: Skovlundgårdsvej 55, 57, 8260 Viby J

Tlf.: 87133040

---

D. 08.10.2024

---

---

## 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 08.10.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Bøgeskovhus. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med centersouschef 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 centerleder, souschef og medarbejdere

### **Oplysninger om plejehjemmet:**

Bøgeskovhus er et større plejehjem beliggende i Viby J. Plejehjemmet har fire afdelinger og rummer 70 store toværelses plejeboliger, hvor der i alle boliger kan bo ægtepar. Bøgeskovhus er en selvejende institution og er siden 2014 blevet drevet af Forenede Care i samarbejde med Århus Kommune. Dette samarbejde indebærer bl.a. at kommunen har visitationsretten til boligerne på Bøgeskovhus. Bøgeskovhus anvender Århus kommunes instrukser og journalsystem.

Plejehjemmet er beliggende i lyse og grønne omgivelser og fra en del af boligerne er der en storslået udsigt ind over Århus by.

Beboerne på Bøgeskovhus får hver dag frisklavet mad fra Café Bøgen, som hører under Lokalcenter Bøgeskovhus. Her er der ansat en kok til at forestå madlavningen til beboerne samt til andre interesserede i nærområdet.

Tilsynet mødte op om morgenen og blev vist rundt af stedets centerchef. Tilsynet bemærkede at i hvert af de fire afdelinger tilgås beboernes lejligheder via hvide, lange og brede gangarealer. Der er ingen grønne planter og udsmykningen på væggene er sparsom. Dette giver plejehjemmet et uoverskueligt og institutionsagtigt præg. En af afdelingerne er dog blevet renoveret med varme farver på vægge og gulve, hvilket giver afdelingen et helt andet udtryk af varme, hygge og hjemlighed.

### **Personalesammensætning:**

På Bøgeskovhus er der samlet ansat ca. 46 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

4 sygeplejersker, 15 social- og sundhedsassistenter, 21 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 2 fysioterapeuter, 2 aktivitetsmedarbejdere og 1 uflaglært. Derudover er der ansat køkkenmedarbejdere, pedel og rengøringsmedarbejdere. Bøgeskovhus har endvidere eget vikarkorps bestående af ca. 50 timelønnede medarbejdere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Afløsere oplyses primært at være tilknyttet en bestemt afdeling. I de sidste 5-6 år har man ikke gjort brug af eksterne vikarer fra vikarbureau.

Hver af de fire afdelinger på Bøgeskovhus har en daglig, sygeplejefaglig leder. Plejehjemmets ledelse består af en centerchef og en souschef.

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

Centerchefen blev kontaktet 16.10.2024 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

---

## Vurdering

---

### **Samlet vurdering efter tilsynsbesøg**

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 08.10. 2024 vurderet, at plejehjemmet Bøgeskovhus indplaceres i kategorien:

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

Se endvidere Bilag 1.

### **Tilsynets hovedkonklusioner**

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Bøgeskovhus indplaceres i kategorien: ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Der blev dog påtalt en enkelt mangel i dokumentationen: For en beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen en beskrivelse af den hjælp beboeren har brug for i forbindelse med toiletbesøg og tjek af ble. Derudover er ingen af de tre adspurgte beboere bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

Tilsynets overordnede vurdering er, at plejehjemmet Bøgeskovhus er et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Tilsynet oplevede høj faglighed på stedet og på baggrund af gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange planlægges og udføres kerneopgaven, nemlig at varetage beboernes trivsel og gøre en forskel i hinandens hverdag.

Plejehjemmets ledelse og personale var alle venlige og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. Tilsynet oplevede at personalet arbejder dedikeret og med stor entusiasme i forholdt til at understøtte beboernes trivsel og livskvalitet ud fra en omfattende viden om beboernes livshistorie og de værdier, der tidligere har været retningsgivende i beboerens liv. At skabe det gode hverdagsliv for beboerne er således målet bl.a. ved at kunne udbyde en bred palet af forskellige meningsfulde aktiviteter. På Bøgeskovhus har man en overordnet vision om, at man ikke siger "nej" til noget og intet er som udgangspunkt umuligt.

Personalet oplyser at de afventer deltagelse i kommunens kursusdage i Personcentreret omsorg i slutningen af 2025. Man arbejder dog på stedet allerede i en personcentreret retning. Der afholdes bl.a. triageringsmøder to gange om ugen, hvor beboernes fysiske og psykiske trivsel vurderes på baggrund af Tom Kitwoods blomst. I bestræbelserne på at kunne yde en sammenhængende indsats til beboerne vægtes samarbejdet med interne så vel som med eksterne samarbejdspartnere meget højt.

Der berettes bl.a. om et godt og givende samarbejde med huslægerne samt med demenskoordinatoren som kommer på plejehjemmet to gange om måneden til faglig sparring.

På Bøgeskovhus er der ikke blot fokus på beboernes trivsel, men også på personalets. At skabe en god og rummelig arbejdsplads, hvor personalets trivsel og arbejdsglæde vægtes højt, er således en vigtig parameter. Det oplyses, at der hver måned bliver lavet trivselsundersøgelse blandt personalet. Medarbejdertilfredshed på 96%, lavt sygefravær og ingen rekrutteringsudfordringer bevidner om, at man er nået langt i forhold til at skabe et godt arbejdsmiljø på Bøgeskovhus.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de på trods af, at det har været en vanskelig proces at flytte på plejehjem, er tilfredse med at bo på Bøgeskovhus og oplever, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. De roser personalet for at være venlige, imødekommende og omsorgsfulde. Især en beboer udtrykker dyb taknemlighed over, at der er en aktivitetsmedarbejder, der beriger hans hverdag med tilbud om mange forskellige aktiviteter.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er meget tilfreds med at have sin kære på Plejehjemmet Bøgeskovhus. Hun oplever, at hendes kæres særlige behov bliver varetaget på en god og omsorgsfuld måde. Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Dokumentationen fremstår meget systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der er udførlige og brugbare livshistorier for alle tre beboere ligesom punkterne "vaner", "ressourcer" og "mestring" også er udfyldt. Under mestring er tilgangen til beboerne beskrevet, hvilket for særlig en beboeres vedkommende indebærer små vigtige hensyn, der øger beboerens oplevelse af livskvalitet i hverdagen. På Bøgeskovhus har man implementeret en systematik i forhold til at indsamle beboernes eventuelle ønsker for den sidste tid og til at få dem dokumenteret i Cura. For alle tre beboeres vedkommende var disse ønsker dokumenteret under "livshistorie".

Funktionsevnetilstandene er for alle tre beboeres vedkommende vurderet i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation.

Frasen en enkelt mangel er besøgsplanerne anvisende og opdaterede i forhold til den aktuelle hjælp beboerne har behov for.

### **Henstillinger:**

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den aktuelle hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et billede af personen eller en label med personens navn på køleskabet i lejligheden
- At man i et trivsels- og tryghedsskabende øjemed afsætter mulige ressourcer til reovering af de resterende 3 gangarealer således, at hjemlighed, hygge, overskuelighed og genkendelighed også her er højprioriteter.

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 Bøgeskovhus.

---

## 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 80-89 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Bøgeskovhus i hhv. 2 år, 3 år og 9 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. To beboere havde kognitive udfordringer, hvorfor der er enkelte af tilsynets spørgsmål som beboerne ikke var i stand til at svare på. I disse tilfælde er der markeret X i feltet med "ikke relevant". De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne og rene.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
<b>Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på Bøgeskovhus, men at det også er forbundet med mange afsavn at skulle flytte på plejehjem:</p> <p><i>"Jeg føler, at jeg er faldet godt til, men det bliver aldrig mit hjem her".</i></p> <p><i>"Jeg er godt tilpas med at være her – selvom det var nummer et, da jeg var derhjemme".</i></p> <p><i>"Jeg er så glad for at bo her"</i></p> <p>En af de tre beboere er ikke helt orienteret i tid og sted og har oplevelsen af at hun lige er flyttet ind på plejehjemmet til trods for, at hun har boet der i en årrække:</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Det hele er så nyt endnu – der er stadig så meget jeg skal vænne mig til"</i> .
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere oplyser, at de selv bestemmer deres døgnrytme og, at personalet er gode til at tage hensyn til individuelle ønsker.  En beboer er f.eks. en langsom starter og nyder at få sin morgenmad serveret på sengen hver morgen.
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			Alle tre beboere angiver, at de har bevaret deres selv- og medbestemmelsesret i den grad, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer.  <i>"Der er selvfølgelig nogle regler her – men jeg bestemmer også selv"</i>  <i>"Jeg bestemmer selv, hvad jeg har lyst til at foretage mig i løbet af dagen. Man kan vælge til og fra i forhold til de tilbud, der er her"</i> .
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	De tre beboere erindrer ikke, at dette emne har været italesat. Dog kan tilsynet konstatere, at der er dokumenteret ønsker for den sidste tid for alle tre beboeres vedkommende.
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX		X	To beboere tilkendegiver, at personalet interesserer sig for det liv, de tidligere har levet og har bl.a. kendskab til deres familiære relationer.  Den tredje beboer kan ikke forholde sig til dette spørgsmål
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX		X	To beboere oplever at personalet har respekt for deres vaner og værdier. For en beboer i særdeleshed er livskvalitet forbundet med dels at have plads og

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>ro i lejligheden til personlige hobbies og dels at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter.</p> <p><i>"Vores aktivitetsmedarbejder er helt fantastisk. Jeg savner ham, når han har fri. Han sørger for, at der hele tiden sker noget og han skaber hygge i hverdagen. Han er guld værd".</i></p> <p>Denne beboer beretter desuden om, at der på plejehjemmet er frihed til at kunne gøre, hvad man vil:</p> <p><i>"Når jeg skal besøge nogen uden for plejehjemmet, så bestiller jeg bare bussen og tager afsted."</i></p>
<b>Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX		X	<p>To beboere angiver, at de er trygge ved, at personalet vil reagere på eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Der bliver fulgt op på tingene. Jeg kan jo også selv sige til, hvis der er noget"</i></p> <p><i>"Jeg har ingen kræfter mere og kan ikke holde ud til ret meget. De er gode til at være der for mig".</i></p>
<b>Genkendelighed og tryghed i plejen</b>				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX		X	<p>To beboere oplyser, at de ser mange forskellige medarbejdere i løbet af en dag, men at de også får hjælp af kendt personale".</p> <p><i>"Dem, der kommer og hjælper mig, kender jeg."</i></p> <p><i>"Der er mange forskellige, men også mange gengangere".</i></p> <p>Den tredje beboer fortæller, at idet hun lige er flyttet ind på</p>



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				plejehjemmet, kender hun ingen af medarbejderne. <i>"Men jeg er glad for den hjælp, jeg kan få".</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage hos den enkelte beboer: <i>"Hvis de ikke ved det, kan de jo se det på deres iPad".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de får den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?		XXX		Ingen af de tre beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.
<b>Kultur</b>				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			De tre beboere beskriver omgangstonen som god og ordentlig: <i>"Jeg synes, at der er en god tone her".</i> <i>"Personalet taler altid pænt til beboerne – også selvom personalet somme tider bliver skældt ud"</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Beboerne har oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere tilkendegiver, at der er en hyggelig og god stemning på Bøgeskovhus: <i>"Personalet gør det hyggeligt at være her".</i> <i>"Det er et rart sted at være".</i>
<b>Spørgsmål til pårørende</b>				
<b>Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der i forbindelse med, at hendes kære flyttede ind på Bøgeskovhus blev afholdt et møde:  <i>"Der blev bl.a. spurgt ind til hendes livshistorie, hendes interesser og vaner samt ønsker til mad".</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>"Hun får hjælp til alt det, hun har brug for".</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 italesat  <i>"Der er talt om det hele".</i>
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?	X			Den pårørende er bekendt med, at personalet har spurgt ind til hendes kæres livshistorie og værdier
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Det er den pårørendes oplevelse, at hendes kære får en omsorgsfuld og kvalificeret pleje på Bøgeskovhus og, at personalet er opmærksomme på hendes kæres særlige behov.  <i>"Jeg oplever, at personalet er omkring hende, når hun er utryk og føler sig forladt."</i>
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende ?	X			Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i hendes kæres almene tilstand.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den pårørende beretter om en periode, hvor hendes kære fik for lidt væske:  <i>"Så oprettede de væskeskema, da det var påkrævet i forhold til, at hun fik nok væske".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende tilkendegiver, at der generelt er et højt informationsniveau på Bøgeskovhus:  <i>"Personalet er gode til at inddrage familien i beslutninger vedrørende behandling og plan for dette. På nær en enkelt gang, så oplever vi, at vi bliver orienteret om alt".</i>
<b>Kontinuitet og tryghed</b>				
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, at plejen varetages af, det samme faste personale og, at de således ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos hendes kære:  <i>"Dem vi ser af personalet, er de samme og de ved, hvad de skal hjælpe hende med".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende ved, hvem der er hendes kæres kontaktperson
<b>Kultur</b>				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende oplever en god og respektfuld tone på Bøgeskovhus:  <i>"Det er der – jeg har ikke oplevet andet".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet:  <i>"Det er der – vi har flere gange været til møde og personalet er meget lydhøre".</i>

## Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			Dokumentationen fremstår meget systematisk og overskuelig i beboernes journalsystem. Der er udførlige og brugbare livshistorier for alle tre beboere ligesom punkterne "vaner", "ressourcer" og "mestring" også er udfyldt.  Der er dokumenteret ønsker for den sidste tid for alle tre beboeres vedkommende.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstandene er vurderet i overensstemmelse med kommunens krav om minimumsdokumentation.
Besøgsplan	XX	X		For en beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen en beskrivelse af den hjælp beboeren har brug for i forbindelse med toiletbesøg + tjek af ble. Derudover er besøgsplanerne anvisende og opdaterede i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har behov for.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

**Dialogmøde/Interview med:** Souschef, centerchef og udvalgte medarbejdere.

**Medarbejdere**

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Beboerens Selvbestemmelse og involvering</b>				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at der som regel indenfor den første måned bliver afholdt et indflytningsmøde. Her deltager beboeren, de pårørende og personalet. Her sker en gensidig forventningsafstemning. Der hvor det giver mening tager medarbejderne på hjemmebesøg inden beboerens indflytning. Der er en dialog om hjælpemidler og boligindretning inden beboeren flytter ind.</p> <p><i>"Vi afholder et indflytningsmøde, det afholdes indenfor den første måned. Det er individuelt, hvornår beboeren og de pårørende er klar til det".</i></p> <p><i>"Vi tager på hjemmebesøg, hvor det giver mening. Nogle gange er visitationstiden så kort, at det ikke kan nås".</i></p> <p><i>"Vi har altid kontakt til hjemmesygeplejersken og de pårørende, så vi er klar når beboeren flytter ind".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Der redegøres for, at der arbejdes ud fra værdighedshjulet for fra start at sikre, at beboerens værdighed og livskvalitet prioriteres. Her handler det om at få kendskab til, hvad der er vigtig for beboerens trivsel og livskvalitet. Inddragelsen af beboeren er derfor helt essentiel. Der er således allerede fra indflytningen er fokus på inddragelsen af beboeren i forhold</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>til, hvad beboeren gerne vil og hvad der er vigtigt for beboeren.</p> <p>Terapeuterne orienterer om, at de udreder indenfor for en uge. Her spørges beboeren også om, hvad der skal være fokus på. Der er ligeledes en dialog med de pårørende i forhold til tilgangen. I forhold til målene er der fra start en dialog med både beboeren og de pårørende. Målene bliver løbende evalueret i forhold til om de svarer til udgangspunktet eller skal de ændres.</p> <p><i>"Beboeren er jo inddraget i indflytningsmødet, så det handler fra start om, hvad vil du gerne og hvad kunne du tænke dig. Vi arbejder ud fra værdighedshjulet fordi det er deres liv det handler om og det er deres lejlighed".</i></p> <p><i>"Beboeren er med i at snakke om mål og ønsker".</i></p> <p><i>"Vi vil så vidt muligt gerne forsøge at efterkomme de ønsker beboeren har".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at der allerede til indflytnings samtalen bliver spurgt ind til beboerens vanlige døgnrytme, og hvad der er vigtigt for beboeren i den henseende. Plejen af beboeren bliver tilrettelagt, så beboerens ønsker efterkommes. Der er desuden løbende dialog om, hvad beboeren aktuelt har behov for. Det fremhæves ligeledes, at man arbejder ud fra helhedspleje hele døgnet, så hvis en beboer har været vant til at komme i bad om aftenen er det selvfølgelig også muligt.</p> <p><i>"Ja det gør den og det er også noget, der bliver spurgt ind til i</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>indflytningssamtalen, om hvornår beboeren gerne vil op og så tages det op igen til opfølgningssamtalen, er det fortsat sådan du gerne vil have det".</i></p> <p><i>"Vi har helhedspleje og det er hele døgnet".</i></p>
<b>En værdig død</b>				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Souschefen og medarbejderne redegør for, hvordan de har en systematik om at spørge ind til beboerens ønsker til livets afslutning ved indflytningssamtalen medmindre det føles malplaceret. I sådanne tilfælde vil emnet blive taget op senere til opfølgningssamtalen. Det er medarbejdernes erfaring, at der også er beboere, der ikke er afklarede i forhold til deres ønsker og gerne vil vente med at tale om det, når tiden nærmer sig. Dette bliver naturligvis respekteret og noteret.</p> <p><i>"De fleste beboere, der flytter ind i dag, er her kun 3-6 måneder, hvilket betyder, at der er behov for ret hurtigt at få klarlagt, hvad vil du gerne og har pårørende nogle ønsker til, hvordan vi skal gøre det. Det er klart, at vi også har enkelte borgere, der ikke ønsker at tale om det før vi når det til og det respekterer vi selvfølgelig".</i></p> <p><i>"Vi har beboerens ønsker til livets afslutning på som et punkt til indflytningssamtalen. Vi vil rigtig gerne omkring det, men der kan også være noget, der gør at det ikke passer ind på det tidspunkt. Så tager vi snakken senere".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne redegør for, at der er en systematik i forhold til, at emnet som udgangspunkt tages op til indflytningssamtalen. Medarbejderne oplever sig kapable til at tale med beboeren om de ønsker og refleksioner beboeren måtte have om den sidste tid.  <i>"Vi har borgerkonferencerne, hvor emnet også kan tages op og hvor pårørende også er med. Vi plejer også at gennemgå journalen, når vi har borgerkonferencerne og checker også om det stemmer overens".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?				Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes med implementering af ACP-samtaler og at de har haft en sådan samtale med mange af beboerne.  <i>"Vi har arbejdet med implementeringen af ACP-samtalen. Det er en samtale, vi løbende tager op og det er gjort ved rigtig mange af borgerne".</i>
Hvordan klædes I på til dette?				Medarbejderne angiver at være velinformerede om ACP samtalerne.  <i>"Huslægen har undervist os i ACP-samtalen".</i>
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Det oplyses, at medarbejderne afventer deltagelse i kommunens kursusdage i Personcentreret omsorg i slutningen af 2025. Man arbejder allerede i en personcentreret retning. Der afholdes bl.a. borgergennemgangsmøder en gang



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>om ugen, hvor beboernes fysiske og psykiske trivsel vurderes på baggrund af Tom Kitwoods blomst. Alzheimer foreningen holder til på Bøgeskovhus og bidrager med pårørende aftener, hvor de pårørende kan blive mødt med støtte og hjælp til bedre at kunne være i den svære situation de befinder sig i.</p> <p><i>"Vi har kørt værdighedshjulet og er ambassadør for det. Det blev udbudt sammen med demensrejseholdet. Her er vi blevet undervist i værdighedshjulet og Tom Kitwood. Vi har en ugentlig borgergennemgang, hvor vi ud fra blomsten gennemgår borgerne og de fem psykologiske behov og så udvælger vi et blad og taler om, hvad der giver mening for netop den borger".</i></p> <p><i>"Vi er meget opmærksomme på at kigge i journalen hver dag om, der er noget nyt at tage hensyn til i forhold tilgangen til borgeren".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Det oplyses, at demenskoordinatoren deltager i borgergennemsmøder to gange om måneden på Bøgeskovhus og desuden kommer ved behov. Her drøftes de beboere til demens faglig sparring med demenskoordinatoren.</p> <p><i>"Vi tager de borgere op med demenskoordinatoren, hvor vi tænker, der er brug for hendes sparring i tilgangen. Demenskoordinatoren giver os en brugbar sparring og kan komme med et blik udefra"</i></p>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at tilgangen til beboeren dokumenteres i Cura under mestring.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med ændringer i beboerens fysiske tilstand ved brug af TOBS og triageringstavlerne. Ambitionen er at beboerens psykiske habitus også fremgår af triageringstavlen og Tom Kitwoods blomst bruges til at have fokus på beboerens psykologiske behov og trivsel.</p> <p><i>"Vi arbejder med triagering ved, at alle borgere en gang om ugen gennemgås, som også er en del af borgergennemgangen. Til at starte med triageres alle borgere og det er ellers en daglig opgave. Når der er en ændring ved en borger, triageres borgeren i alle vagtlag og drøftes til tværfaglig sparring".</i></p>
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Medarbejderne redegør for, at det har høj prioritet, at det er de samme medarbejdere, der har plejen af beboerne. Der arbejdes i team, så der er et fast team omkring beboeren. Det gælder også, når der bruges afløsere.</p> <p><i>"Vi er et fast team omkring beboeren. Vi har de samme beboere, og det skaber en tryghed for beboerne og de kender de faste hold også, når det er afløsere".</i></p>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Det oplyses, at alle beboere har en kontaktperson og en forløbsansvarlig. Kontaktpersonen har praktiske opgaver omkring beboeren, hvis beboeren fx mangler</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				tøj og andet. Kontaktpersonen har også kontaktet til beboerens pårørende. Terapeuterne har tæt sparring med beboerens kontaktperson i forhold til revurdering af funktionsevne tilstande.
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Souschefen og medarbejderne redegør for, hvordan nyt personale bliver introduceret i henhold til et introduktionsprogram og får følgeskab af en fast medarbejder. Introduktionen er forskellig alt efter kompetencer og erfaringsbaggrund. Der er kurser i medicin, Cura, agronomi og diverse E-learningkurser. Den nye medarbejder har en mentor og bliver ansat ind i et team og typisk vil man blive på den samme afdeling. Der er opfølgningssamtaler efter 4 uger, 8 uger, 12 uger og 16 uger, hvor lederne følger op på, hvordan den nye medarbejder trives og hvordan det går. Souschef har forinden talt med mentoren om, hvordan det går.</p> <p><i>"Jeg synes vi gør det rigtig godt og vi har en rimelig lav personale udskiftning og man bliver her i forholdsvis lang tid. Og vi har ingen rekrutteringsproblemer".</i></p>
<p>Hvordan bliver vikarer introduceret?</p>			X	<p>Det oplyses, at man ikke bruger vikarer på Bøgeskovhus. Der er på Bøgeskovhus et fast afløserkorps, der er oplært og hvor afløserne er tilknyttet et af teamene, så de kender beboerne.</p> <p><i>"Vi har ikke brugt vikarer udefra i 5 år".</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Undervisning</li> <li>- Kurser</li> </ul>	X			<p>Der tilbydes løbende kompetence udvikling alt efter, hvad medarbejderne efterspørger.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
- Vidensdeling				
<b>Kultur</b>				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at der er et godt arbejdsmiljø, hvor der er overskud til at tage hensyn til den enkelte og høj grad af både psykologisk tryghed og kollegial omsorg. Der er et lavt sygefravær, der afspejler, at det er et rart sted at arbejde. Der er ugentlige teammøder, hvor medarbejdernes trivsel er i fokus. Det tilkendegives, at alle har en gensidig forståelse af, at hinandens arbejde er betydningsfuld og alle gør en forskel. Kerneopgaven er at gøre en forskel.</p> <p>Aktuelt arbejdes der ud fra et værdigrundlag er: <i>"tryk, værdig og reel. – Imødekommenhed, omtanke og engagement. Det skal gå i tråd med kerneopgaven som er at gøre en forskel for mennesket, samfundet og nationen"</i>.</p> <p><i>"Der er god tilslutning til personalearrangementer, vi har fx lige været ude at spise"</i>.</p> <p><i>"Jeg oplever, at vi har en psykologisk tryghed til at komme til hinanden, når der er noget der er svært og vi får løftet tingene op og hjælper hinanden"</i>.</p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Souschefen orienterer om, at centerchefen har et kommunikationskursus, som alle nyansatte kommer igennem.</p> <p>I 2025 skal nogle medarbejdere på kursus i Styrket Borgerkontakt i Aarhus Kommune.</p> <p><i>"Jeg synes der generelt er en rigtig god jargon og kultur her"</i>.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever psykologisk tryghed på arbejdspladsen til at sige til og fra i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Jeg synes, at er tryghed og rummelighed til at spørge og sige fra, og sige, hvis man har brug for at få noget vist igen".</i></p> <p><i>"Der er plads til at sige, at i dag har jeg en dårlig dag og det er der ingen, der peger fingre ad, der er meget rummelighed".</i></p> <p><i>"Man kan også godt mærke, at man arbejder et sted, der har med mennesker at gøre fordi man skal være rummelig overfor borgerne, men det er vi også overfor hinanden".</i></p>

---

## Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

---

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Kategori		Uddybende beskrivelse
Ingen problemer af betydning	X	Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

## Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

### Beboer

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

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



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

## Procedurer og dokumentation

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

## Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
<b>Beboerens selvbestemmelse og involvering</b>	
	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme</p>
<b>En værdig død</b>	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>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>
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	<p>Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.</p>
	<p>Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til borgeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives: Identitet, inklusion, tilknytning, trøst, meningsfuld beskæftigelse.</p> <p>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
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
	At medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
	At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram. At nye medarbejdere har en oplæringsperiode.
	At vikarer bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.
	At medarbejderne oplever gennem undervisning at kunne holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.
<b>Kultur</b>	
	Medarbejderne og oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.