

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Bjerggården

Adresse: Østerøgade 20, 8210 Århus N

Tlf.: 87133090

Tilsynsdato: d. 15.05.2024

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
- ✓ Personcentret 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 15.05.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Bjerggården. 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

Plejehjemmet Bjerggården er et mindre kommunalt plejehjem med 28 plejeboliger og er en del af området Christiansbjerg i det nordlige Århus. Plejehjemmet blev taget i brug i slutningen af 1960'erne og er bygget i 3 etager omkring en stor gårdhave. Lejlighederne består af en stue med et lille køkken, et soveværelse samt et badeværelse. Alle lejligheder har enten en altan eller en terrasse. På 1. og 2. etage findes der et køkken med tilstødende spisestue. Det ene af de to køkkener er et produktionskøkken, hvorfra der serveres frisklavet mad hver dag.

Som det var tilfældet ved tilsynet i september 2022, bemærkede tilsynet også ved dette tilsyn, at de eneste fælles opholdsrum, som plejehjemmet råder over, er de to spisestuer. Der er ikke nogen fælles opholdsstue med sofaer/behagelige møbler, hvor beboerne kan mødes f.eks. om eftermiddagen eller om aftenen. Spisestuerne fremstår dog pæne og hyggelige.

Personalesammensætning:

Bjerggården har 24 ansatte. Personalesammensætningen er som følger: 1 sygeplejerske, 8 social- og sundhedsassistenter, 11 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 1 fysioterapeut og 2 ernæringsassistenter. Ledelsen på Bjerggården består af en forstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 27.06. 2024 og der var ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 15.5. 2024 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at der på Plejehjemmet Bjerggården ingen problemer er af betydning for den fornødne kvalitet.

Tilsynet fandt dog enkelte mangler:

For en beboers vedkommende er livshistorien meget tynd og bør uddybes for, at den i plejen vil kunne være et brugbart værktøj og bibringe personalet vigtig viden om beboerens levede liv.

Funktionsevnetilstandene skal hos alle tre beboere opdateres i forhold til kommunens nye retningslinjer om minimumsdokumentation. En gennemgående tendens er, at funktionsevnetilstandene er for omfattende beskrevet og vurderet og fremstår i flere tilfælde som en sideløbende besøgsplan. Hos en borger er datoen for revurdering af funktionsevnetilstandene overskredet for langt de fleste af de vurderede funktionsevnetilstande. Personalet oplyser, at opdatering af funktionsevnetilstandene i forhold til de nye retningslinjer er et fokusområde og primært plejehjemmets ergoterapeut er i proces med at få de nye retningslinjer implementeret. Det tilkendegives, at det er for lidt medarbejderne har arbejdet med implementeringen af ACP og at det fremadrettet er et indsatsområde.

Personalet oplyser, at de for øjeblikket er ressourcemæssigt pressede grundet langtidssygemeldinger blandt personalet såvel i dag- som i aftenvagten. Dette medfører, at løsning af dagens opgaver ofte bliver det muliges kunst, og at det således er svært at afse tid og ressourcer til at få implementeret nye tiltag.

En beboer kender sin kontaktperson, de to andre beboere er usikre på hvem der er deres kontaktperson. Det samme er gældende for den adspurgte pårørende, der ikke ved, hvem der er hendes kære kontaktperson.

Det er tilsynets samlede vurdering, at de ovenfor anførte mangler ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og personalet vil være i stand til at rette op herpå ud fra den rådgivning/vejledning, der blev givet under tilsynet.

I vurderingen af plejehjemmet har tilsynet bl.a. lagt vægt på, at personalet var venlige og imødekommende. De tog aktivt del i dialogen med tilsynet og var åbne, reflekterende og opmærksomme på de områder, der krævede ændringer/forbedringer.

På trods af de aktuelle udfordringer i personalsituationen er det tilsynets indtryk, at Bjerggården er et velfungerende og velorganiseret plejehjem, hvor der benyttes gode og relevante procedurer og arbejdsgange i forhold til at planlægge og udføre kerneopgaverne på plejehjemmet. Medarbejderne arbejder målrettet med at bevare en positiv ånd på stedet ud fra visionen om, at Bjerggården skal være et levende hjem, hvor livet er værd at leve.

De tre adspurgte beboere har en divergerende oplevelse af det at være kommet på plejehjem. En beboer er meget glad for at bo på plejehjemmet mens det for de to andre beboere har været forbundet med sorg og afsavn at skulle forlade deres respektive hjem grundet sygdom. Alle tre beboere tilkendegiver dog, at de er tilfredse med den hjælp og omsorg, de modtager og roser personalet for at være venlige og omsorgsfulde.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er ligeledes tilfreds med at have kære på Bjerggården. Hun oplever, at personalet yder en stor indsats, men begræder de mange nedskæringer, der har gjort, at der ikke længere er den samme tid og de samme ressourcer til den enkelte beboer som tidligere. Den pårørende angiver, at hun har en god relation til personalet og, at hun som pårørende føler sig set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at der udfærdiges en fyldestgørende livshistorie for alle beboere
- At man sikrer, at alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande vurderes/revurderes i overensstemmelse Århus Kommunes retningslinjer.
- At man sikrer, at beboerne er bekendtgjort med hvem der er deres kontaktperson. Dette kan med fordel tydeliggøres ved f.eks. at hænge et billede op af personerne på køleskabene i lejlighederne.
- At man prioriterer at få arbejdet med implementeringen af ACP.

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 Bjerggården.

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 – 1 kvinde og 2 mænd i alderen 83 -92 år. De tre beboere havde boet på Bjerggården i hhv. 4 mdr., 2 år og 2½ år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede. To af lejlighederne fremstod pæne og rene, mens der i den tredje var snavset og lejligheden trængte til at blive gjort ren.

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|--|
| Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid | | | | |
| Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får? | X | | XX | <p>En beboer tilkendegiver, at han har fundet sig godt til rette på Bjerggården og oplever at have medbestemmelse i forhold til den hjælp han får.</p> <p><i>"Vi kan snakke om tingene".</i></p> <p>En anden beboer savner sit hjem og føler, at hun mistede grebet om tingene, da hun flyttede på plejehjem:</p> <p><i>"Der var hyggeligere at være derhjemme – når jeg er her, er det dem, der bestemmer".</i></p> <p>For den tredje beboer har det ligeledes været en svær proces at flytte på plejehjem:</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|--|
| | | | | <i>"Jeg måtte erkende, at jeg ikke længere kunne klare mig selv derhjemme. Derfor måtte jeg vælge den næstbedste løsning. Jeg har jo ikke så megen indflydelse på, hvordan tingene foregår her".</i> |
| Kan du selv bestemme din døgnrytme? | XXX | | | Alle tre beboere oplever at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker til deres døgnrytme i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer. <i>"De kommer om morgenen og hjælper mig, når de møder ind omkring kl. 7.30. Om aftenen bestemmer jeg selv".</i> |
| Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv? | X | X | X | En beboer angiver, at han har bevaret sin ret til selv- og medbestemmelse i hverdagen. En anden beboer oplyser, at der er en fast struktur, som sætter dagsordenen for dagen: <i>"Der er f.eks. faste spisetider og faste tidspunkter for medicingivning. De har taget over med medicinen".</i> Den tredje beboer tilkendegiver, at hun generelt har resigneret: <i>"Man har jo ikke den indflydelse mere, som man skulle have. Jeg synes, jeg er gået ud af trit".</i> |
| Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid? | XXX | | | Alle tre adspurgte beboere oplyser, at de sammen med deres pårørende har forholdt sig til deres ønsker for den sidste tid: <i>"Jeg har været med til et møde sammen med min datter og en sygeplejerske, hvor vi snakkedes om mine ønsker".</i> <i>"Jeg har lavet et testamente – både min datter og jeg selv har et eksemplar".</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|---------------|--|
| | | | | <i>"De siger man aldrig kommer herfra. Jeg er ikke bange for døden – jeg tror snart det sker. Vi har talt om det".</i> |
| Personcentret omsorg | | | | |
| Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig? | XXX | | | De tre beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til deres værdier og det liv de har levet: <i>"Det havde vi en snak om, da jeg flyttede ind"</i> <i>"Personalet har vist interesse for alt det, der betyder noget for mig"</i> |
| Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet? | XXX | | | Beboerne oplever en gensidig respekt i forhold til personalet: <i>"Jeg synes vi har en gensidig respekt for hinanden. Sidste år var jeg f.eks. med til at reparere plejehjemmets cykel. Det er skønt at være med til noget meningsfuldt".</i> <i>"De er flinke til at tage hensyn til mig. Jeg har problemer med både at høre og se".</i> <i>"Jeg synes, jeg bliver respekteret".</i> |
| Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand? | XXX | | | De tre borgere tilkendegiver samstemmigt, at de har fuld tillid til, at personalet vil reagere ved ændringer i beboernes habituelle tilstand: <i>"Mit blodsukker kan være svingende og de reagerer altid, når det enten er for højt eller for lavt".</i> <i>"Sygeplejersken reagerede i går på, at mit hjerte indimellem giver mig åndenød. De tager også meget hensyn til det i træningen."</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|---|
| Genkendelighed og tryghed i plejen | | | | |
| Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig? | XXX | | | De tre beboere er enige om, at de fortrinsvis får hjælp af kendt personale men, at der også kommer vikarer ind i mellem. |
| Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer? | XXX | | | Beboerne oplever, at personalet er bekendt med, hvilke opgaver, de skal varetage for den enkelte beboer: <i>"Ellers kan de jo se det på deres skærm"</i> |
| Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp? | XXX | | | Alle tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for. <i>"Det er meget vigtigt for mig, at de altid siger, hvem de er, fordi jeg ser så dårligt. Men det er de gode til".</i> <i>"Jeg er tilfreds"</i> |
| Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson? | X | XX | | En af de tre beboere kan benævne sine to kontaktpersoner ved navn. De to andre beboere er ikke bevidste om, hvem der er deres kontaktpersoner. |
| Kultur | | | | |
| Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet? | XXX | | | Omgangstonen beskrives af alle tre beboere som god og respektfuld: <i>"Den er rigtig god. Personalet fortæller også om sig selv og deres liv".</i> <i>"Alle er flinke og rare. Sommetider kan det være svært at forstå dem, der taler på et fremmed sprog".</i> |
| Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem? | XXX | | | Beboerne oplever ligeledes, at personalet har en god indbyrdes omgangstone: <i>"Min oplevelse er, at personalet snakker godt sammen og hygger sig".</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|---|
| Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet? | | | | Beboerne angiver, at der er en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet: <i>"Det er hjemligt og personalet bidrager til en god stemning"</i> |
| Spørgsmål til pårørende | | | | |
| Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid | | | | |
| Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt? | | | X | Den pårørende erindrer ikke om der blev afholdt et formaliseret møde, da hendes kære flyttede ind på Bjerggården. <i>"Men jeg husker at vi så lejligheden flere gange sammen med min kære, inden hun flyttede ind på plejehjemmet"</i> . |
| Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov? | X | | | Den pårørende angiver, at hun oplever, at plejen er i overensstemmelse med hendes kæres ønsker: <i>"Det synes jeg den er. Nu har hun ikke de helt store krav og ønsker, men hun er pæn og ren, når jeg kommer. Der bliver afholdt statusmøder ca. hvert halve år, hvor vi snakker om, hvordan det går"</i> |
| Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid? | X | | | Den pårørende er vidende om, at der op til flere gange er blevet talt med hendes kære om hendes ønsker for den sidste tid. |
| Personcentret 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 hun selv udfærdigede en beskrivelse af hendes kæres liv og gav det videre til personalet. |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|---------------|---|
| Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov? | X | | | Den pårørende angiver, at hun overordnet set er tilfreds med den pleje og omsorg, der bliver ydet til hendes kære, men beklager de mange nedskæringer på Ældreområdet: <i>"Personalet og de frivillige gør, hvad de kan, men der er ikke den tid til den enkelte beboer, som der burde være. Jeg ville ønske Kommunen ville give nogle flere ressourcer. Tidligere var der f.eks. tid til individuelle aktiviteter".</i> |
| Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende? | X | | | Den pårørende angiver, at personalet er meget opmærksomme på ændringer i hendes kæres helbredstilstand: <i>"De er f.eks. meget opmærksomme på tegn på blærebetændelse. Så bliver hun forvirret"</i> |
| Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker? | X | | | Den pårørende oplyser, at hun efter aftale bliver kontaktet af personalet: <i>"De ringer til mig, hvis der er noget".</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 fortæller, at hun ofte kommer på besøg på plejehjemmet og har oplevelsen af, at plejen primært varetages af kendt personale, som har indsigt i hendes kæres behov og ved, hvilken hjælp hun skal have. |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke relevant | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|---------------|---|
| | | | | <i>"Min kære er meget svagt seende og personalet er gode til at introducere sig. De kommer hen til hende og siger, hvem de er"</i> |
| Kender du din kæres kontaktperson? | | X | | Den pårørende formoder, at hendes kære har en kontaktperson, men ved ikke, hvem det er. |
| Kultur | | | | |
| Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet? | X | | | Omgangstonen på plejehjemmet beskrives af den pårørende som virkelig god. <i>"Den er super god"</i> |
| Er der en god dialog mellem dig og personalet? | X | | | Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet og sætter pris på, at hun føler sig velkommen på plejehjemmet: <i>"De hilser altid"</i> |

Procedurer og dokumentation

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | |
| Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner | XX | X | | For en beboers vedkommende er livshistorien ikke fyldestgørende og bør uddybes for, at den i plejen vil kunne være et brugbart værktøj og bibringe personalet vigtig viden om beboerens levede liv. |
| Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion) | | XXX | | Funktionsevnetilstandene skal hos alle tre beboere opdateres i forhold til kommunens nye retningslinjer om minimumsdokumentation. En gennemgående tendens hos de tre beboere er, at funktionsevnetilstandene er for omfattende beskrevet og vurderet og fremstår i flere tilfælde som en sideløbende besøgsplan. Hos en borger er datoen for revurdering af funktionsevnetilstandene overskredet for langt de fleste af de vurderede funktionsevnetilstande. |
| Besøgsplan | XXX | | | Hos alle tre beboere foreligger der anvisende og fyldestgørende besøgsplaner |
| Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation? | X | | | Ja |

Dialogmøde/Interview med: Forstander og udvalgte medarbejder.

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 tilkendes gives, at der altid bliver afholdt et indflytningsmøde, når en ny beboer flytter ind. Her med deltagelse af terapeuter, sygeplejerske og den forløbsansvarlig. Såfremt der er lang respit tid, og det kan lade sig gøre aflægges der et hjemmebesøg. Hjemmebesøget har høj prioritet, når den kommende beboer har en demenssygdom, fordi man ved hjemmebesøget kan vejlede de pårørende i, hvordan beboerens kommende hjem skal have et genkendeligt islæt.</p> <p><i>"Det kommer meget an på, hvor stor respit vi har, nogle gange har vi jo nærmest kun til næste dag, så er de jo allerede flyttet ind. Så er det rimeligt svært at nå. Når det kan lade sig gøre, er det en rigtig god ide at tage på hjemmebesøg, især når det er en dement borger, der flytter ind, fordi det er godt opbygge hjemmet, som det så ud derhjemme".</i></p> <p><i>"Vi afholder altid en indflytningssamtale, 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 med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan beboeren så vidt det er muligt bliver inddraget i at sætte faglige mål i forhold til personlige ønsker.</p> <p><i>"Borgeren bliver så vidt det er muligt inddraget i at sætte mål med et</i></p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | <i>rehabiliterende sigte. En borger der næsten lige er flyttet ind, vil rigtig gerne blive ved med at kunne gå ned i center Nord. Så prøver vi at sætte nogle faglige mål i forhold til vores træning kan understøtte dette".</i> |
| Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme? | X | | | Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges, så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. Det kan fx være, at en beboer foretrækker at få bad om eftermiddagen, så efterkommes dette så vidt muligt. |
| En værdig død | | | | |
| Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning? | X | | | Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at få indhentet beboerens ønsker til livets afslutning. I forhold til nyindflyttede beboere udleveres der ved indflytningen et indflytningsmateriale til beboeren og dennes pårørende, hvor beboerens ønsker til livets afslutning står nævnt. Beboeren og de pårørende er hermed forberedt på, at medarbejderne vil spørge ind til det ved den opfølgende samtale med mindre det skønnes upassende. Det drøftes til dialogmødet, at medarbejderne oplever det meget relations- og situationsbestemt, hvorvidt de kan spørge ind til emnet. |
| Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning? | X | | | Medarbejderne oplyser, at de skriver beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorien. |
| På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid? | X | | | Der er en dialog om, hvordan det er meget individuelt, hvornår det mest respektfulde tidspunkt for indhentningen af beboerens ønsker til livets afslutning opleves at være. Flere medarbejdere fremhæver, at det er vigtigt at have en relation til |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | <p>beboeren inden man kan have en samtale om emnet. Det tilkendes gives ligeledes, at der ved beboerens indflytning udleveres dokumenter til udfyldelse af livshistorie, hvor beboerens eventuelle ønsker til livets afslutning også indgår.</p> <p><i>"Som regel plejer vi til indflytningssamtalen at præsentere dem for behandlingstestamente, de kan udfylde og vi nævner også, at vi kommer og snakker med dem om, hvad de vil have ud af at være her og hvad, de måtte have af ønsker til, hvordan skal livet være til det slutter".</i></p> |
| Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP? | | X | | <p>Det oplyses, at det er meget sparsomt, hvor meget tid, der er brugt på implementeringen af ACP.</p> <p><i>"Det er for lidt vi har arbejdet med implementeringen af ACP. Det kunne vi godt blive bedre til.</i></p> |
| Hvordan klædes I på til dette? | X | | | <p>Det oplyses, at medarbejderne har været på kursus for 3 uger siden i brugen af ACP. Det er i sin vorden at få det implementeret.</p> <p><i>"Vi har været på kursus, palliationsdag for 3 uger siden og hånden på hjertet vi har ikke fulgt op på det. Der er ingen tvivl om, at det giver rigtig god mening".</i></p> |
| Personcentret omsorg | | | | |
| Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentret omsorg? | X | | | <p>Det oplyses, at medarbejderne endnu ikke har været på kursus i personcentret omsorg. Der er bred enighed om, at man i sin tilgang til beboeren tager udgangspunkt i beboerens livshistorie i forhold til at tilbyde beboeren meningsfuld beskæftigelse. Medarbejderne er</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | <p>opmærksomme på at finde ud af, hvad der giver den enkelte beboer livskvalitet.</p> <p><i>"Vi har endnu ikke været på kursus i personcentret omsorg, men vi prøver at tage udgangspunkt i deres livshistorie. Vi er opmærksomme på, hvad det er for en kontakt de kan profitere af, fx små kontakt øer eller meningsfuldt arbejde. Vi prøver at se på, hvad der kan give dem livskvalitet med det udgangspunkt de kommer med".</i></p> |
| Bliver der afholdt borgerkonferencer, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst? | X | | | <p>Det angives, at der en gang om måneden bliver afholdt faglig sparring med en demenskoordinator. Her bliver der lavet planer for de beboere, hvor der er udfordringer for at øge deres trivsel.</p> <p><i>"En gang om måneden har vi fast faglig sparring med en demenskoordinator. Her prøver vi at lave nogle planer for, hvad der er behov for hos borgeren. Vi får set på, om borgeren har brug for en anden struktur".</i></p> |
| Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura? | X | | | <p>Tilgangen til beboeren bliver beskrevet i besøgsplane i Cura</p> <p><i>"Vi retter besøgsplanen til, så den passer med det vi er kommet frem til".</i></p> |
| Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand | | | | |
| Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?) | X | | | <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne. De oplever, at triageringens systemet fungerer godt. Der er triageringsmøder 3 gange om ugentligt af et kvarters</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|---|
| | | | | varighed. Her gennemgås alle beboerne i forhold til, hvorvidt der er ændringer i beboernes fysiske og psykiske funktionsevne. Her vurderes det om beboerne skal triageres andet end habituel. Ved dagvagtens, aftenvagtens og nattevagtens start orienterer medarbejderne sig ved triageringstavlen og får overblik over, hvilke beboere der er grønne, gule eller røde i forhold til observationsniveauet. Det bemærkes, at dagvagten godt kunne blive skarpere på løbende at reflektere over, at de observerede ændringer i beboerens tilstand og deraf agering også løbende ændre triageringsfarven. |
| Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling | | | | |
| Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt? | X | | | Det oplyses at plejen tilrettelægges, så beboeren så vidt muligt får hjælp af så få medarbejdere som muligt. <i>"Så vidt muligt tages der i plejen hensyn til, at beboeren hjælpes af så få medarbejdere som muligt".</i> |
| Hvordan arbejdes der med kontaktpersonordningen? | X | | | Det angives, at medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. <i>"Alle beboerne har en forløbsansvarlig og en kontaktperson og ved hvad det betyder".</i> |
| Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid? | X | | | Det tilkendegives fra en ny medarbejder, at han har gennemgået et introduktionsprogram og har en passende oplæringsperiode. <i>"Jeg er ny fysioterapeut her og fik som noget af det første tilsendt et introduktionsprogram. Jeg oplever,</i> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | <p>at der er rig mulighed for at spørge og jeg føler, at der er tid til, at jeg kan få mig selv med i det. Jeg har allerede på den halvanden måned jeg har været her fået meget mere undervisning og kurser end jeg fik på det sted jeg kom fra".</p> <p>"Jeg er vikar her, og jeg havde til at starte med nogle introdage og kunne også få en ekstra dag. Jeg har også fået vist det, jeg ikke har prøvet før".</p> |
| Hvordan bliver vikarer introduceret? | X | | | Det tilkendes gives fra en nyansat vikar, at hun i høj grad er blevet introduceret til de opgaver, hun skal varetage. |
| <p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling | X | | | <p>Medarbejderne oplever, at de gennem undervisning holder deres faglige viden ajour og har mulighed for at udvikle sig.</p> <p>Det oplyses, at alle medarbejdere har en kompetencemappe med deres kompetenceskemaer. Der arbejdes ud fra de nye retningslinjer i forhold til sygeplejeydelser. Her hvilke kompetenceniveauer man skal have for at udføre en given opgave, samt opmærksomhed på, at mange af opgaverne er borgerspecifikke. Det opleves at have givet en faglig bevidsthed og ansvarlighed blandt medarbejderne.</p> <p>Der gives eksempler på, hvordan der arbejdes med kompetenceudvikling og kompleksitet i forhold til borgerspecifikke ydelser.</p> <p>Der foregår vidensdeling og undervisning for aftenvagten ved, at medarbejderne indimellem er i dagvagt for at blive opdateret og</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|---|---------|--------------|--------------|--|
| | | | | undervist i nye tiltag af sygeplejersken. |
| Kultur | | | | |
| Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet? | X | | | <p>Forstanderen har fokus på, at der skal arbejdes med at skabe psykologisk tryghed på arbejdspladsen.</p> <p><i>"Vi har på de sidste tre personalemøder arbejdet med kultur, arbejdsmiljø og kommunikation. – Hvad er det medarbejderne gerne vil have og hvad skal der så til".</i></p> <p><i>"Det skaber frustrationer, at man i øjeblikket er presset på ressourcer i forhold til at få dagen til at hænge sammen. Det handler også om at have forståelse for hinandens arbejdsopgaver".</i></p> |
| Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation? | X | | | <p>Det tilkendes fra både forstanderen og medarbejderne, at der overfor beboerne er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation.</p> <p><i>"Der kan godt være nogle tvist en gang imellem i at have forståelsen for, at vi hver især har vores opgaver. Når frustrationerne går højt, er det som oftest i det her rum. Det foregår ikke oppe ved beboerne, jeg oplever, at vi er ret gode til at lade forstå, at vi har alverdens tid i verden. Det er ikke beboerne det skal gå ud over, at vi har travlt".</i></p> |
| Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik? | X | | | <p>Forstanderen har en ambition om at skabe psykologisk tryghed på arbejdspladsen, så medarbejderne kan føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.</p> |

| | Opfyldt | Ikke opfyldt | Ikke aktuelt | Fund og kommentarer |
|--|---------|--------------|--------------|---|
| | | | | <i>"Det vi arbejder med er, at man skal undre sig. Der er nok en grund til, at der er nogle ting, der ikke er gjort".</i> |

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> |
| Personcentret 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. |
| Personcentret 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>Borgerkonferencen 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. |