

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet: Generationernes Hus,

Hus 3

Adresse: Thit Jensens Gade 3, 8000 Århus C

Tlf.:21177144

Tilsynsdato: d.22.05.2024

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 22.05.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 3. 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:

Generationernes Hus på Århus Ø er et moderne bud på flere generationer under samme tag. Visionen er, at børn, unge, voksne og ældre skal leve, bo og dele hverdagen sammen i huset. Huset rummer børn i daginstitution samt boliger til studerende, familier, mennesker med handicap samt ældre med og uden behov for pleje.

I Generationernes Hus er der samlet set 100 plejehjemspladser fordelt på to plejehjem – Hus 3 og Hus 9. Plejehjemmene har hver sin leder og bliver drevet som to selvstændige plejehjem. Indeværende tilsyn omfatter udelukkende Hus 3, som for øjeblikket råder over 43 plejeboliger. Til september 2024 vil der blive tillagt yderligere en etage til Hus 3 og plejehjemmet vil således blive udvidet med yderligere 15 plejehjemspladser.

De første plejehjemsbeboere flyttede ind i Generationernes Hus i november 2020. Alle boliger er indrettet med entre, soveværelse, bad/toilet og opholdsstue. Der er fælles opholdsstue og spisestue på hver etage. Hvert af plejehjemmene har eget produktionskøkken, hvorfra der hver dag serveres morgenmad og frokost til beboerne. Aftensmaden har beboerne indtil videre fået fra Øens Madhus, men indenfor nærmeste fremtid vil også dette måltid blive produceret af plejehjemmets egne køkkener.

Personalesammensætning:

I hus 3 er der ansat 42 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

6 sygeplejersker, 2 social- og sundhedsassistenter, 16 social- og sundhedshjælpere, 2 fysioterapeuter, 1 ergoterapeut, 3 ernæringsassistenter, 2 husassistenter, 1 vagtplanlægger og 1 oplæringsvejleder. Derudover er der ansat 6 ufaglærte og en fritidsjobber. Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

Det oplyses at man på plejehjemmet har rekrutteringsvanskeligheder af uddannet personale. Som en overvejende årsag hertil angives manglende parkeringsmuligheder på Århus Ø,

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 03.05.2024 og der var nogle rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 22.05 2024 vurderet, at plejehjemmet Hus 3 i Generationernes Hus indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at plejehjemmet Hus 3 i Generationernes Hus indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "*selvbestemmelse – en værdig død*" og "*Procedurer og dokumentation*", som ikke er opfyldt.

Hos alle tre beboere mangler der dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid. Personalet oplyser i forbindelse med dialogmødet, at beboernes "sidste tid" er et fokusområde på plejehjemmet Hus 3 og, at personalet er i proces med at implementere en fælles systematik i forhold til at få indhentet og dokumenteret beboernes eventuelle ønsker.

En beboer kender sin kontaktperson mens de to andre beboere er usikre på, hvem der er deres kontaktperson.

For en beboers vedkommende mangler der en livshistorie og for en anden beboers vedkommende er motivation og vaner ikke udfyldt samt ressourcer og mestring ikke udfyldt korrekt. Når man i plejen har en vision om at se det hele menneske og tage udgangspunkt i den enkelte beboers levede liv må en fyldestgørende livshistorie samt en beskrivelse af punkterne ressourcer, motivation, vaner og mestring anses for at være et krav.

Funktionsevnetilstandene skal fremadrettet opdateres i overensstemmelse med Århus Kommunes nye regler om minimumsdokumentation. Hos to beboere mangler enkelte relevante og aktuelle funktionsevnetilstande at blive dokumenteret. Hos en beboer, der ikke har sygdomsindsigt mangler "Mentale funktioner" at blive vurderet. Hos en anden beboer er "af – og påklædning" samt "spise" og "drikke" ikke vurderet. For begge beboeres vedkommende er datoen for revurdering af flere funktionsevnetilstande overskredet.

Tilsynet ser generelt fyldestgørende og anvisende besøgsplaner. Hos en beboer figurerer det dog ikke i besøgsplanen, at beboeren er blebruger og har brug for hjælp til skift af denne i dagtimerne.

Det er tilsynets overordnede oplevelse, at Plejehjemmet Hus 3 i Generationernes Hus er i en positiv udviklingsproces og, at der er blevet rettet op på mange af de punkter, der blev påtalt ved sidste års tilsyn. Implementering af visioner, arbejdsgange og procedurer, forankring af en fælles kultur, indflytning af nye beboere, ansættelse af nyt personale etc. er en ongoing, krævende og udfordrende proces i et nyetableret hus. Plejehjemmets forstander, viceforstander og personale var ved tilsynet åbne og imødekommende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. De var reflekterende og opmærksomme på de punkter/områder, der skulle forbedres. Tilsynet vurderer således, at personalet vil være i stand til at rette op på de ovenfor anførte mangler ud fra den rådgivning/vejledning, der blev givet under tilsynet.

Tilsynet oplevede plejehjemmet som et levende hus i tråd med visionerne bag projektet Generationernes Hus. Forstander, viceforstander og medarbejdere fremstod dedikerede og visionære. Der arbejdes tværfagligt på Plejehjemmet Hus 3 og såvel det interne som det eksterne samarbejde vægtes højt for at kunne yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til beboerne. Samarbejdet med kommunens demenskoordinator fremhæves bl.a. som værende af stor betydning i bestræbelserne på at løse de til tider komplekse opgaver på plejehjemmet.

En af de tre adspurgte beboere er meget tilfreds med at bo på Plejehjemmet Hus 3 i Generationernes Hus. For en anden beboer har processen med at flytte på plejehjem været svær og traumatisk, idet hun kom i en meget dårlig forfatning direkte fra sygehuset og nåede hverken at få sin sjæl eller sine ting med. Begge borgere angiver dog at de har bevaret deres ret selv- og medbestemmelse på eget liv. Den tredje beboer som tilsynet interviewede, giver udtryk for at være meget ked af at bo på plejehjemmet og føler ikke hun får den pleje og omsorg, hun har brug for. Denne beboer har visse cerebrale- og psykiske udfordringer og hendes klager over plejen stemmer ikke overens med den pleje der ifølge besøgsplanen bliver ydet til hende, samt den beskrivelse af plejen, som personalet giver.

Den pårørende som tilsynet interviewede oplyser, at han er overordentlig tilfreds med at have sin kære på plejehjemmet Hus 3 og oplever, at hun får en meget respektfuld og omsorgsfuld pleje. Den pårørende angiver, at han har en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til, at tilsynet henstiller til følgende:

- At beboernes sidste tid er et vedvarende fokusområde og, at man sikrer at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura. Såfremt beboerne/de pårørende ikke ønsker eller er parate til at forholde sig til emnet, skal dette fremgå af dokumentationen.
- At man finder en måde, hvorpå man kan synliggøre den enkelte beboers kontaktperson/forløbsansvarlige.
- At man sikrer, at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere samt, at punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" bliver udfyldt/beskrevet.
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand, angivne opfølgingsdato samt kommunens gældende retningslinjer.

- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret og anvisende i forhold til den aktuelle hjælp, som den enkelte beboer har behov for.

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 Hus 3 i Generationernes Hus.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer der har behov for meget pleje

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 3 kvinder i alderen 60 – 83 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Hus 3 i hhv. 1 mdr., 1 år og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. En beboer opholdt sig i sin seng, de to andre beboere var velklædte og velsoignerede. To af lejlighederne var lidt rodede, men angivelig helt i overensstemmelse med beboernes ønsker og valg. Den tredje lejlighed fremstod pæn og ryddelig. Rengøringsniveauet i lejlighederne var acceptabelt. En af de tre beboere havde svært ved at give fyldestgørende svar grundet cerebrale og psykiske udfordringer. Her er der sat rødt X i ikke relevant.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XX	X		<p>En af de adspurgte beboere er tilfreds med at bo på Plejehjemmet Hus 3 og angiver at have medindflydelse i hverdagen:</p> <p><i>"Jeg oplever bestemt, at jeg har indflydelse på den hjælp, jeg får".</i></p> <p>For en anden beboer har processen med at flytte på plejehjem været svær og traumatisk:</p> <p><i>"Det hele gik så hurtigt. Jeg kom direkte fra sygehuset. Jeg var meget svag og syg, da jeg kom. Nu har jeg det meget bedre og jeg synes personalet er søde til at efterkomme mine ønsker".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den tredje beboer angiver, at hun er meget ked af at være på Plejehjemmet Hus 3. <i>"Jeg har aldrig været glad for at være her. Jeg blev tvunget til at flytte fra et andet plejehjem, som lukkede".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XX		X	En beboer opholder sig i sengen det meste af dagen. De to andre beboere oplyser, at de selv bestemmer deres døgnrytme i den grad, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer: <i>"Man er selvfølgelig afhængig af stedets overordnede plan. Men der bliver taget mange hensyn"</i> <i>"Jeg sover for det meste til kl. 9, og jeg bestemmer selv, hvornår jeg går i seng".</i>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX	X		To beboere tilkendegiver, at de har bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse, selvom de er flyttet på plejehjem: <i>"Jeg kom så hovedkulds afsted og fik slet ikke alle mine ting med. Det var svært. Men nu har jeg erkendt, at det er her jeg skal leve resten af mit liv. Jeg synes de hører efter, når jeg siger, hvad jeg vil og, hvad jeg ikke vil".</i> <i>"Jeg bestemmer selv i min hverdag".</i> Den tredje beboer oplever ikke at have indflydelse på plejen: <i>"De kommer ikke altid lige, når jeg kalder".</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?		XXX		Ingen af de tre beboere har haft en samtale med personalet omkring mulige ønsker for deres sidste tid. Beboerne udtrykker dog ikke berøringsangst i forhold til emnet:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>"Jeg er ikke bange for at dø med de mennesker, der er omkring mig her"</p> <p>"Jeg vil så gerne dø"</p>
Personcentret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XX	X		<p>To af de adspurgte beboere oplyser, at personalet har vist interesse for at få viden om det liv beboerne tidligere har levet:</p> <p>"De er interesserede i, at jeg har det godt. De har spurgt ind til min familie".</p> <p>"Det har vi snakket om hen ad vejen"</p> <p>Den tredje beboer erindrer ikke at have talt med personalet om dette emne, men tilsynet bemærker, at der er udfærdiget en fin livshistorie på beboeren.</p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX		X	<p>To beboere oplever, at personalet respekterer deres valg og det liv, de gerne vil leve.</p> <p>"Personalet tager hensyn til, hvordan jeg gerne vil leve mit liv".</p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX	X		<p>To af beboerne er trygge ved at personalet reagerer ved eventuelle afvigelser i deres habituelle tilstand.</p> <p>"Jeg har allerede oplevet, at de reagerer og handler hurtigt".</p> <p>"Jeg er også selv god til at sige til f.eks. når jeg har smerter. Så kigger de ind til mig flere gange".</p> <p>Den tredje beboer føler sig ikke tilstrækkelig smertedækket og er utilfreds med, at hun ikke kan få udleveret mere medicin.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			Alle tre beboere tilkendegiver, at de ser mange forskellige medarbejdere i løbet af dagen men, at de kender de fleste. <i>"I perioder kommer der mange vikarer og løse hjælpere. Det gør selvfølgelig noget ved kvaliteten af plejen"</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne oplyser, at personalet er bevidste om og kender de opgaver, der skal varetages hos den enkelte beboer.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX	X		To beboere angiver, at de overordnet set får den hjælp de har brug for <i>"Jeg kunne dog godt tænke mig at komme i bad flere gange om ugen"</i> <i>"Jeg kan bare bede personalet om mere hjælp og så lader det sig gøre".</i> Den tredje beboer føler umiddelbart, at hun kunne have behov for mere hjælp.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer kender navnet på sin kontaktperson, men fortæller, at hun sjældent ser ham. De to øvrige beboere er ikke bevidste om, hvem der er deres kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen beskrives af beboerne som respektfuld og ordentlig: <i>"Jeg synes der er en venlig og kammeratlig tone her. Der er ikke afstand mellem os og personalet. Vi er alle lige".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			De tre beboere har oplevelsen af at personalet har en god indbyrdes omgangstone. <i>"De taler pænt sammen".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XX		X	To beboere oplever, at der er en hyggelig og god atmosfære på plejehjemmet: <i>"Det er der. Det er godt at være her".</i> <i>"Der er nogle "fyrskibe" ind i mellem, som sørger for, at det er rigtig godt"</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der ved indflytningen blev afholdt et formaliseret møde, hvor gensidige forventninger blev afstemt: <i>"Vi blev mødt med enorm venlighed og gæstfrihed".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Det er den pårørendes oplevelse, at plejen er helt i overensstemmelse med hans kæres ønsker og behov: <i>"Det er den absolut – den er helt i topklasse. Det er fordi, de er gode til at læse hende og respektere hendes behov".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?		X		Den pårørende er ikke vidende om, at hans kære har talt med personalet om dette emne.
Personcentret om omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om	X			Den pårørende oplyser, at personalet gør en stor indsats for at lære hans kære at kende.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?				
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende er meget tilfreds med den pleje der bliver ydet til hans kære og oplever at der bliver taget hensyn til hendes særlige behov: <i>"Hun føler sig hjemme her. Der er venlighed og stor empati. Hun bliver behandlet som menneske og de respekterer hendes grænser"</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende oplyser, at personalet er meget opmærksomme på ændringer i hans kæres helbredstilstand: <i>"De reagerer hurtigt"</i> .
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende fortæller, at han bliver orienteret i overensstemmelse med de ønsker, han har: <i>"Jeg føler mig meget inddraget i den proces, der er"</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			Ifølge den pårørende er det kendt personale, der hjælper hans kære og de er således alle bekendte med hvilke opgaver, de skal varetage hos hans kære. <i>"Vi kender navnene på alle, der kommer og er meget trygge ved plejen. Min kære udvikler nogle personlige relationer til dem, der hjælper hende"</i> .
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hans kæres kontaktperson.
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone angives at være god og respektfuld. <i>"Vi føler os hjemme"</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med personalet: <i>"Der er absolut en god dialog og de er altid tilgængelige".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		For en beboers vedkommende mangler der en livshistorie og for en anden beboers vedkommende er motivation og vaner ikke udfyldt samt ressourcer og mestring ikke udfyldt korrekt.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XX		Funktionsevnetilstandene skal fremadrettet opdateres i overensstemmelse med Århus kommunes nye regler om minimumsdokumentation. Hos to beboere mangler enkelte relevante og aktuelle funktionsevnetilstande at blive dokumenteret. Hos en beboer der ikke har sygdomsindsigt mangler "Mentale funktioner" at blive vurderet. Hos en anden beboer er "af – og påklædning" samt "spise" og "drikke" ikke vurderet. For begge beboeres vedkommende er datoen for revurdering af flere funktionsevnetilstande overskredet.
Besøgsplan	XX	X		Tilsynet ser generelt fyldestgørende og anvisende besøgsplaner. Hos en beboer figurerer det dog ikke i besøgsplanen, at beboeren er blebruger og har brug for hjælp til skift af denne i dagtimerne.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: forstander, viceforstander og udvalgte medarbejdere.

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Beboerens Selvbestemmelse og involvering				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Det oplyses, at der mellem første og fjerde uge efter beboerens indflytning afholdes en indflytningssamtale. Her deltager den forløbsansvarlige, kontaktpersonen, sygeplejerske, forstanderen/viceforstander, beboeren og de pårørende, såfremt beboeren ønsker det. Beboeren får inden indflytningen en indflytningsfolder, hvor det fremgår, hvad der er praktisk at have med.</p> <p><i>"Det gør der mellem første – fjerde uge".</i></p> <p><i>"Vi ville gerne komme på hjemmebesøg inden borgeren flytter ind. Borgerne kommer for det meste så hurtigt, at vi ikke kan nå det".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp. Der er fokus på, hvordan man møder beboeren, der er kognitivt udfordret gennem dialog og ved virkelig at lytte både på det verbale og nonverbale plan.</p> <p><i>"Vi er i dialog med beboerne om, og forsøger at lytte til, hvad vores beboere fortæller os om deres ønsker og præferencer".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne og forstanderne redegør for, hvordan beboerne overvejende selv kan bestemme deres døgnrytme. Det påpeges, at</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>det ligeledes er en balance i forhold til at beboeren også kan profitere af at have en naturlig døgnrytme, f.eks. i forhold måltider, medicin og socialt samvær.</p> <p><i>"Vi forsøger overvejende at tage hensyn til beboerens ønsker til døgnrytme. Det er dog også en balance at støtte borgeren i at have noget at stå op til".</i></p> <p><i>"Der er ikke køkkener og vand i lejlighederne, så huset er også skabt til at det trækker beboeren ud i et fællesskab".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Det tilkendegives, at man <i>qua</i> brugen af samtalekortene til indflytningssamtalen er begyndt at spørge ind til emnet ved indflytningssamtalen eller til den opfølgende samtale.</p> <p>Der er en dialog om, hvordan emnet for nogle medarbejdere opleves som et svært at tale med beboeren om. Andre er mere erfarne og oplever det mere naturligt at tale om.</p> <p><i>"Vi bruger meget tid på at snakke om den sidste tid. Det er også et individuelt behov, det er ikke alle der er der, det er forskelligt, hvor forklaret de er".</i></p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?				Det oplyses, at beboerens ønsker til livets afslutning dokumenteres under livshistorie
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere foretrækker at tale om deres sidste tid i små sekvenser og det er meget situationsbestemt.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"F.eks. siger en borger, det tøj der vil jeg gerne have på og så ikke mere. Det kan virke meget overvældende at have samtalen på en gang".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne er begyndt at have ACP-samtalen kort efter beboerens indflytning. Der er samtidig løbende fokus på, hvordan beboerens behandlingsniveau er afklaret. <i>"Vi er lige begyndt at implementere samtalekortene i forbindelse med indflytningen. Vi har en spirende forventningsafstemning med de pårørende i forhold til at få drøftet behandlingsniveauet sammen med en plejehjems læge".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at der arbejdes med implementeringen af ACP. Flere af medarbejderne har for tid tilbage været til undervisning i palliation. Det angives ligeledes, at der er et godt samarbejde med huslægen i forhold til ACP-samtalen.
Personcentret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentret omsorg?			X	Medarbejderne redegør for eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan relations dannelsen til beboeren og medarbejdernes respekt for, hvad der er vigtigt for beboeren, har betydning for, hvordan medarbejderne lykkes i tilgangen til beboeren. Her bliver kendskabet til beboerens livshistorie ligeledes fremhævet som betydningsfuld. Medarbejderne har endnu ikke været til undervisning i personcentreret omsorg. Undervisningen er planlagt til 2025. <i>"Vi har ikke fået undervisning endnu, men jeg vil sige, at vi yder personcentreret omsorg. Vi kigger på</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>mennesket og vi arbejder helhedsorienteret. Vi har ændret vores struktur til mere teams baseret, så vi har fokus på tværfaglighed i hverdagen. Så personen - individet - borgeren og centreret omsorg, så vi får alle monofaglige kompetencer i spil omkring mennesket”.</i></p> <p><i>”Vi bestræber os på at have en tværfaglig tilgang for at vi kan opnå et helhedsorienteret perspektiv på borgeren”.</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Det oplyses, at der bliver afholdt tværfaglig sparring mindst en gang om måneden, hvor der sker en faglig sparring med demenskoordinatoren og hjerneskadecoordinatoren i forhold til forskellige udfordringer hos beboere. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes at have haft stort udbytte af demenstræner forløb og Marte Meo metoden.</p> <p>Der er til triagemøderne fokus på personalets tværfaglige tværfaglige refleksion over beboerens observerede adfærd. Der arbejdes med scenskift på tværs af etagerne ved behov.</p> <p>Der er en kontinuerlig dialog med de pårørende, som anses for at være en stor ressource.</p>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at tilgangen til beboeren bliver beskrevet under mestring i besøgsplanen.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (Tobs, triagering?)	X			Det oplyses, at medarbejderne benytter triagering, tobs og faldscreening i forbindelse med ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand. <i>" Vi holder et triagemøde for 3-2 om tirsdagen, 3-3 om onsdagen, 3-4 om torsdagen".</i>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges, så beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Det angives, at der arbejdes med kontaktpersonsordningen. Det påpeges, at det har været udfordret pga. manglede faglært personale.
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			Det oplyses, at nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram og har en oplæringsperiode, hvor de følges med en bestemt medarbejder. <i>" Vi følger onboarding på første klasse, hvor der ligger noget der er lavet og derudover har vi et lokalt tilrettet tjeklistesystem og medarbejderen får udleveret og så bliver den nye medarbejder makkeret op en medarbejder".</i>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Det tilkendegives, at vikarer bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? - Undervisning - Kurser - Vidensdeling	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de gennem undervisning og oplæring kan holde deres faglige viden ajour. Det oplyses, at sygeplejersken er tovholder for medarbejdernes kompetencer skemaer. <i>"Vi arbejder målrettet med kompetenceudvikling. Vi har fokus på borgersikker sygepleje og kigger</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>mere på kompleksiteten af opgaven og støtter op om oplæringen i opgaven og tiden til det".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Medarbejderne oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Vi er der, hvor vi er lykkedes med at have faglært personale på hver etage i alle vagter. Det er kulturobyggende. Det er svært for os at rekruttere faglært personale bla. fordi vi ikke har parkering til rådighed".</i></p> <p><i>"Vi ansætter på værdier og selvfølgelig også på færdigheder. Har man værdierne på rette sted, så har man allerede spillet sig godt ind"</i></p> <p><i>"Vi har en kollegagrube, hvor der er plads til, at vi kan dele sorger og glæder. Den psykologiske trivsel er bare høj her i huset. Der er omsorgsfuldhed og samvittighedsfuldhed, som jeg sjældent har oplevet andre steder. – Det er simpelthen så dejligt".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Det oplyses fra både medarbejdere og forstandere, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Det tilkendegives samstemmigt fra både forstandere og medarbejdere, at der er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik og sparring med hinanden.

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.

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		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	X	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 helbreds-mæssige tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen	

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	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.
	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

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.
Kultur	
	Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.

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>Den demens faglige sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivsel 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.