

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Kongsgården

Adresse: Kongsgårdsvej 4, 8260 Viby J

Tlf.: 87135650

D. 27.03.2025

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 2025:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg herunder: meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber.
- ✓ Kontinuitet i plejen
- ✓ Pårørende samarbejdet
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone.
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 27.03.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Kongsgården: Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med de to viceforstandere 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 to viceforstandere og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet:

Plejehjemmet Kongsgården er et kommunalt plejehjem, som er beliggende centralt i Viby. Plejehjemmet råder over 60 boliger, som er fordelt på 3 etager. Der er 20 boliger på hver etage. Boligerne er alle 2-rums lejligheder og har en fransk altan. Indretningen af plejehjemmet er tænkt ud fra et sansestimulerende perspektiv begrundet i den filosofi, at de fysiske rammer i høj grad kan bidrage til oplevelsen af hjemlighed og øget livskvalitet i hverdagen for plejehjemmets beboere, deres pårørende og plejepersonalet. Detaljerne i indretningen af fællesrummene er således nøje gennemtænkt. Det være sig valget af farver på væggene, planter i krukkerne, billederne på væggene, hyggeting og reminiscenseffekter. Hver etage har sin særlige farve og sit tema som hav, natur og noget orientalsk. Dette for at give en sansestimulerende oplevelse samt øge genkendeligheden for beboere, der kan have svært ved at finde rundt på plejehjemmet.

Kongsgården er bygget op omkring en smuk atriumgård, som er et multifunktionelt og fleksibelt fællesrum, der anvendes året rundt til arrangementer af forskellig karakter. Atriumgården har udtryk som et torv eller en markedsplads og er maltet i røde farver, der giver sanserne en stemning af varme og ro.

På Kongsgården bliver der hver dag produceret frisklavet mad til beboerne. Maden produceres i køkkenerne på hver af de tre etager således, at alle beboere kan høste fordelene ved egenproduktions af maden som f.eks. duften af frisklavet mad og friskbagt brød og kager.

Personalesammensætning:

På Kongsgården er der ansat ca. 64 faste medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

3 sygeplejersker, 18 social- og sundhedsassistenter, 20 social- og sundhedshjælpere, 3 ergoterapeuter og 2 fysioterapeuter, 1 aktivitetsmedarbejder og 1 omsorgsmedarbejder. I køkken/rengøring er der ansat 2 faste ernæringsassistenter samt yderligere 1 ernæringsassistent i flexstilling. Der er ansat 3 husassistenter og 1 medarbejder i vaskeriet. Til plejehjemmet er der knyttet et fast afløserkorps, som består af 33 ufaglærte/faglærte medarbejdere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det oplyses, at man aldrig anvender eksterne vikarer fra vikarbureau på Kongsgården. Ledelsen består af en forstander og to viceforstandere. Forstanderen var ikke til stede ved indeværende tilsyn.

Personalet arbejder sammen som et helt hus, men er dog primært tilknyttet én etage og arbejder i teams.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 04.04.2025 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 27.03.2025 vurderet, at plejehjemmet Kongsgården indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Kongsgården indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "Procedurer og dokumentation", som ikke var opfyldt.

Der blev således påtalt enkelte mangler i dokumentationen:

Hos en beboer mangler der en livshistorie. Det oplyses at denne beboer er meget privat og har siden hun flyttede ind for 9 måneder siden kun udtalt sig sporadisk om det liv, hun har levet. Beboeren fortæller dog, at hun har fået en god relation til nogle få, udvalgte medarbejdere. På denne baggrund efterlyser tilsynet, at der bliver fulgt op på muligheden for at få indsamlet oplysninger til udfærdigelse af en livshistorie. Alternativt skal det fremgå eksplicit, at beboeren er meget privat og ikke ønsker at udtale sig.

For en anden beboers vedkommende mangler der under mestring en beskrivelse af tilgangen til beboeren, når hun er i bad. Beboeren er angivelig blevet kognitivt dårligere og har brug for at tingene til badet bliver lagt frem til hende, så hun ikke glemmer at hun skal i bad. Derefter skal personalet gå, fordi beboeren er meget blufærdig. I respekt for beboerens integritet er dette en vigtig opmærksomhed at have.

Hos samme beboer fremgår det under helbredsoplysningerne, at hun er kendt med depression. Tilsynet efterlyser, at der under "mestring" ligeledes bliver beskrevet en hensigtsmæssig tilgang til beboeren på de dage, hvor hun har det svært.

Det faste personale har tydeligvis stor viden om de to beboere, kender dem og deres vaner og ved, hvordan den bedste måde er at tilgå dem på. Denne viden skal dokumenteres således, at den bliver synlig for alle medarbejdere og ikke forbliver en del af udvalgte medarbejders "tavse" viden.

For en beboers vedkommende mangler alle funktionsevnetilstande under "mobilitet" at blive opdateret i forhold til angivne opfølgningsdato.

Besøgsplanerne er generelt anvisende – dog mangler der hos en beboer en konkret beskrivelse af den hjælp hun har behov for til personlig pleje om morgenen.

For en anden beboers vedkommende skal besøgsplanen opdateres i forhold til hjælp til nedre hygiejne om morgenen samt i forhold til, hvilken type bind/ble hun anvender om dagen og om natten.

Endelig var to beboere ikke bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

Plejhjemmets viceforstandere og personale tog aktivt del i tilsynet og i dialogen med tilsynet. De var venlige og imødekommende og opmærksomme på de punkter i dokumentationen, der skulle forbedres. Tilsynet vurderer, at de ovenfor anførte mangler ikke er af en sådan karakter, at de har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet og vil snarest blive rettet op på ud fra den vejledning og rådgivning, der blev givet under tilsynet.

Plejhjemmet Kongsgården har siden en turbulent tid i 2020 med megen negativ medieomtale været igennem en gennemgribende udviklings- og forandringsproces. 80% af personalet er udskiftet ligesom der også er kommet en ny ledelse. Implementering af nye procedurer, arbejdsgange og visioner samt forankring af en ny, fælles og anderledes kultur på stedet har været en ongoing og krævende proces. Tilsynet anerkender, at Plejhjemmet Kongsgården i dag fremstår som et velfungerende og velorganiseret plejehjem. På Kongsgården er man insisterende på høj faglighed blandt personalet og der arbejdes dedikeret for at skabe trivsel, livskvalitet og et godt hverdagsliv for stedets beboere. Dette understøttes bl.a. ved, at der udbydes en bred palet af forskelligartede og meningsfulde aktiviteter.

Det oplyses, at personalet på Kongsgården fraset en enkelt medarbejder har deltaget i kommunens kursus i personcentreret omsorg. Et kommende indsatsområde er at få den personcentrerede tankegang inkorporeret som en integreret del af hverdagen på plejhjemmet og få teori koblet med praksis. Personalet beretter dog om, at man allerede har en individuel og personcentreret tilgang i plejen, hvor bl.a. den tætte og nære relationsdannelse er omdrejningspunktet. Ugentlige "Blomstringsmøder" er endvidere blevet introduceret som et forum, hvor en eller to beboere tages op og hvor deres trivsel/mistrivsel vurderes på baggrund af bl.a. Tom Kitwoods blomst.

I bestræbelserne på at yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt på Kongsgården. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Præsterne i Viby, Center for livskvalitet samt Enhed for Lindrende Behandling nævnes alle som vigtige samarbejdspartnere i forhold til at kunne give beboerne en værdig og respektfuld afslutning på livet. Derudover fremhæves også huslægen og kommunens demenskoordinator som værende værdifulde sparrings- og samarbejdspartnere.

På Kongsgården er et vedvarende indsatsområde at skabe og bevare en god kultur og samtidig også et godt arbejdsmiljø for plejhjemmets personale. Der berettes om et godt kollegialt sammenhold, hvor åbenhed, rummelighed, anerkendelse og psykologisk tryghed er nøgleord i hverdagen.

To af de tre adspurgte beboere angiver at være faldet godt til på Kongsgården og er tilfredse med at bo der. De oplever, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. Beboerne fremhæver, at det at kunne deltage i forskellige, meningsfulde aktiviteter er berigende for deres hverdag og for deres oplevelse af livskvalitet. Den tredje beboer derimod oplever det som et identitetstab at være flyttet på plejehjem og kan ikke forholde sig til tanken om at skulle bo på plejehjem, indtil hun dør. Hun er meget privat og fravælger fællesskabet med de øvrige beboere. Alle tre beboere er tilfredse med den mad, der serveres på Kongsgården og roser personalet for at være venlige og omsorgsfulde.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er tilfreds med den pleje og omsorg, der bliver ydet til hendes kære på Kongsgården. Hun understreger, at hendes kæres manglende accept af at være på plejehjemmet ikke skyldes svigt fra personalet, men i stedet hendes kæres generelle frustration over at skulle bo på et plejehjem og de begrænsninger og udfordringer dette medfører for hende. Den pårørende angiver at have 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 man sikrer, at der bliver fulgt op på muligheden for udfærdigelse af en livshistorie. Såfremt beboeren har et vedvarende ønske om ikke at udtale sig, skal dette fremgå eksplicit af dokumentationen.
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring".
- At man sikrer, at dokumentationen af "den tavse viden" er et fokusområde.
- At man sikrer, at alle aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgningsdato.
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret i forhold til den hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag.
- At man sikrer, at der i alle lejligheder er ophængt en seddel med navne på beboernes kontaktperson/forløbsansvarlige således, at det er synligt for såvel beboere som for pårørende.
- At man arbejder videre med implementering af personcentreret omsorg i plejen.

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 Kongsgården.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer, hvor der er fokus på inklusion i fællesskabet.

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 3 kvinder i alderen 79-101 år. De tre beboere havde boet på Kongsgården i hhv. 9 mdr., 2 år og 5 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 ligesom alle tre lejligheder var pæne, rene og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Er du faldet godt til og føler du dig hjemme her?	XX	X		To beboere tilkendegiver, at de er faldet godt til på Kongsgården og er tilfredse med at bo der: <i>"Jeg har det godt her. Det, der er her, er mit, så på den måde er det også mit hjem".</i> <i>"Jeg er så glad for at være her hver eneste dag. Hvis jeg kunne, ville jeg ikke engang tilbage til mit rækkehus".</i> Den tredje beboer derimod har på ingen måde fundet sig til rette på plejehjemmet. <i>"Jeg har det ikke ret godt her. Jeg har klaret mig selv hele livet og nu føler jeg mig lukket inde. Det her sted dækker ikke mine behov. Jeg vil gerne tilbage til min gamle lejlighed".</i>
	XXX			Alle tre beboere angiver, at de bliver inddraget i plejen og varetager selv

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?				alle de funktioner, der er muligt for dem. <i>"Jeg går selv ned med vasketøjet og gør i det hele taget alt det, som jeg selv kan. Så længe jeg kan selv, skal og vil jeg gøre det".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere oplyser, at der bliver taget hensyn til individuelle ønsker i forhold til deres døgnrytme: <i>"Jeg bestemmer fuldstændig selv, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng".</i>
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XX		X	To beboere angiver, at de kan tale med personalet om svære emner men, at det primært er med deres nærmeste pårørende, de er mest fortrolige" <i>"Jeg taler mest med mine pårørende om svære emner".</i> <i>"Personalet er rigtig gode at tale med, men jeg taler mest med mine søstre om private ting".</i> Den tredje beboer fortæller, at hun er en meget privat person: <i>"Jeg deler ikke så meget ud – men der er nogle få faste medarbejdere, som jeg taler godt med".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	XX		X	To beboere oplyser, at de har fortalt personalet om deres levede liv og om det, der har været betydningsfuldt for dem: <i>"Det har vi talt om"</i> <i>"Jeg synes personalet er gode til at fornemme, hvad vi kommer af og, hvor vi kommer fra".</i> Den tredje beboer ønsker generelt ikke at delagtiggøre personalet i sin livshistorie.
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XX	X		To beboere er enige om, at personalet har respekt for deres vaner og værdier: <i>"Det har de bestemt. Jeg synes f.eks., at de er opmærksomme på at skabe en hyggelig ramme for os også når, jeg har besøg".</i> <i>"Der er plads til, at jeg kan være her som jeg er og med alle mine ting".</i> Den tredje beboer oplever respekt for sine vaner, men kan ikke leve det liv, hun gerne vil på plejehjemmet: <i>"Jeg troede bare jeg skulle være her, indtil jeg fik det bedre. Nogen af de andre siger, de skal være her, indtil de dør og det regner jeg slet ikke med, at jeg skal".</i>
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XX		X	To af beboerne værdsætter, at der på Kongsgården er det bredt udvalg af forskellige, meningsfulde aktiviteter. De oplever, at dette i høj grad er berigende for deres hverdag: <i>"Der sker mange ting her. I dag kommer Otto og synger og spiller med os og en anden dag kommer Kurt og spiller og fortæller. Men vi har også selv taget initiativ til at lave en strikkeklub og det er hyggeligt"</i> <i>"Jeg er glad for de fælles aktiviteter, der ofte foregår i atriumgården og</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>jeg holder især af historielæsning og sang-og musikarrangementer</i> Den tredje beboer fortæller, at hendes helbred sætter store begrænsninger for, hvad hun kan deltage i <i>"og så siger det mig ikke ret meget."</i>
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XXX			Alle tre beboere er tilfredse med maden og angiver, at den er god og varieret: <i>"Jeg er helt tilfreds med maden"</i> <i>"Det er gammeldags mormormad, der er varieret og med et moderne indslag. Jeg har også mulighed for at komme med ønsker og give feedback til køkkenpersonalet."</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	XX		X	To beboere fortæller, at de indtager deres måltider sammen med de øvrige beboere i spisestuen. De oplever det som en hyggelig stund. <i>"Vi har faste pladser til middagsmaden og der er en hyggelig stemning. Det er dejlig frit og uforpligtende".</i> <i>"Jeg synes, det er rart og hyggeligt".</i> Den tredje beboer oplyser, at hun primært spiser i sin lejlighed: <i>"Det er lidt forskelligt, hvor jeg spiser, men ofte er det i lejligheden. De kommer og spørger, om jeg ikke vil være med sammen med de andre, men jeg kan ikke lide dominerende beboere".</i>
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XX	X		To beboere har oplevelsen af at være en del af fællesskabet på plejehjemmet: <i>"Jeg er en del af et rart fællesskab her".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Ja – det synes jeg, at jeg er. Vi er jo i samme båd. Der er nogle, som jeg rigtig godt kan lide".</i> Den tredje beboer føler sig ikke som en del af fællesskabet. <i>"Nej – det gør jeg ikke. Jeg har boet alene i mere end 40 år og altid holdt mig meget for mig selv".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de i løbet af døgnet får hjælp af en del forskellige medarbejdere, men at det dog primært er kendte ansigter. <i>"Det er absolut kendt personale".</i> <i>"Der kommer nye medarbejdere i de forskellige vagter, men der er nogle bestemte, som tit kommer".</i> <i>"Jeg kender ansigterne".</i>
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			De tre beboere angiver alle, at personalet er bekendt med de opgaver, som de skal varetage hos dem.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Beboerne oplever at få den hjælp, de har brug for: <i>"Det gør jeg i høj grad".</i> <i>"Det gør jeg – men jeg kan heldigvis også klare de almindelige ting selv".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer er bevidst om, hvem der er hendes kontaktperson. De to andre beboere ved det ikke. <i>"Jeg ved godt, at jeg har en, men er i tvivl om, hvem det er".</i>
Kultur				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			De tre beboere beskriver omgangstonen som god og respektfuld: <i>"Personalet taler altid pænt og ordentligt. Vi har det godt her".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XX	X		To beboere oplever nærvær og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet: <i>"Det gør jeg – jeg har altid min kalder på. Hvis der er noget, så kommer de og hjælper mig".</i> <i>"Det synes jeg bestemt og jeg oplever, at vi taler på lige fod".</i> Den tredje beboer, der har svært ved at finde sig til rette på plejehjemmet, angiver, at hun ikke føler tryghed og nærvær i hverdagen.
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende beretter om, at de blev taget godt imod i forbindelse med indflytningen. <i>"Der blev afholdt et møde både før og efter indflytningen".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende fortæller, at hendes kære i høj grad har oplevet et identitetstab ved at komme på plejehjem: <i>"Min kære får en god og omsorgsfuld pleje. Personalet har været enormt fine og gode til at møde os og stille op for os. At være her er ikke det hun ønsker, men det har ikke noget med Kongsgården at gøre – hun har klaret sig selv hele livet og har svært ved at modtage hjælp. Derudover</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>har hun svært ved at greje en del af de andre beboere".</i>
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale med din kære om svære emner, som fx tanker om den sidste tid?			X	Dette spørgsmål blev ikke berørt i samtalens løb.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for ham/hende?	X			Den pårørende er vidende om, at der er blevet talt en del om disse ting.
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?	X			Den pårørende har ikke oplevelsen af, at hendes kære er en del af fællesskabet på Kongsgården: <i>"Det er et bevidst fravalg".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?	X			Den pårørende oplyser at der er flere årsager til at hendes kære fravælger at deltage i aktiviteter på plejehjemmet: <i>"Hun har en dårlig ryg, som giver mange begrænsninger. Derudover er hun bare ikke opsøgende i forhold til fællesskabet".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	X			Den pårørende oplever, at der er en høj grad af kontinuitet på plejehjemmet: <i>"Der er en håndfuld af faste medarbejdere. Jeg kommer på alle tider af dagen og det er sjældent, at der er nogen, jeg ikke har set før".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende tilkendegiver, at personalet ved, hvilke opgaver de skal varetage hos hendes kære.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone på plejehjemmet angiver den pårørende som værende god og ordentlig: <i>"Den er meget fin".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever at have en god dialog med personalet og føler sig set og hørt: <i>"Vi har en god dialog og det går begge veje".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		For to beboeres vedkommende foreligger der fine og beskrivende livshistorier. Den tredje beboer er meget privat og har indtil videre ikke ønsket at udtale sig ret meget om sit levede liv. Beboeren fortæller dog, at hun har fået en god relation til nogle få udvalgte medarbejdere. På denne baggrund efterlyser tilsynet, at der bliver fulgt op på muligheden for at få indsamlet oplysninger til udfærdigelse af en livshistorie. Alternativt skal det fremgå eksplicit, at beboeren er meget privat og ikke ønsker at udtale sig. Hos en anden beboer mangler der under mestring en beskrivelse af tilgangen til beboeren, når hun er i bad. Beboeren er angivelig blevet kognitivt dårligere og har brug for at tingene til badet bliver lagt frem til hende, så hun ikke glemmer at hun skal i bad. Derefter skal personalet gå, fordi beboeren er meget blufærdig. I respekt for beboerens integritet er dette en vigtig opmærksomhed at have. Hos samme beboer fremgår det under helbredsoplysningerne, at hun er kendt med depression. Tilsynet efterlyser, at der under "mestring" bliver beskrevet en hensigtsmæssig tilgang til beboeren på de dage, hvor hun har det svært.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		For en beboers vedkommende mangler alle funktionsevnetilstande under "mobilitet" at blive opdateret i forhold til angivne opfølgningsdato.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Besøgsplan				Af besøgsplanen fremgår det, at en beboer står meget tidligt op om morgenen og klæder sig på. Det oplyses endvidere, at enten før eller efter morgenmaden hjælper personalet hende med at blive vasket og få rent tøj på. Der mangler i denne forbindelse en konkret beskrivelse af hjælpens beskaffenhed. For en anden beboers vedkommende skal besøgsplanen opdateres i forhold til nedre hygiejne samt i forhold til, hvilken type bind/ble han anvender om dagen og om natten.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: To viceforstandere 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			Medarbejderne og en af viceforstanderne redegør for, at der ved beboerens indflytning afholdes et indflytningsmøde kort tid efter beboerens indflytning, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Om muligt tilbydes den kommende beboer et hjemmebesøg. <i>"Det er altid en terapeut eller en sygeplejerske, der kontakter den borger, der skal flytte ind. Borgeren tilbydes om muligt også et hjemmebesøg, hvis det kan lade sig gøre. Vi aftaler en indflytningssamtale, gerne så hurtigt som muligt. Til indflytningsmødet deltager en sygeplejerske, en terapeut, en ernæringsassistent og enten den forløbsansvarlige eller kontaktpersonen. Vi har en hel checkliste vi skal igennem og vi informerer dem om, hvad vi fremadrettet skal igennem og hvornår vi har et officielt møde igen. Vi spørger ind til borgerens vaner både i forhold til døgnrytme og i forhold mad. Borgeren og de pårørende får udleveret en indflytningsmappe".</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Medarbejderne redegør for, at de i forbindelse med indflytningssamtalen spørger ind til beboerens ønsker og behov i relation til den rehabiliterende indsats. Det fremhæves, at man er opmærksom på at tilbyde støtte og træning, der

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				stemmer overens med beboerens præferencer. Medarbejderne opfordrer desuden beboerne til at udføre det de kan selv i de daglige gøremål. <i>"Til indflytningssamtalen snakker vi også træning om det er noget borgeren ønsker og hvilken slags træning det i givet fald skal være. Vi har mange der siger ja, men der er også nogen, der siger de bare gerne vil have det rart. Det er også træning det vi gør i dagligdagen, at vi skal have fokus på, at de skal gøre alt det de kan selv og vi ikke skal tage over"</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at plejen i den grad bliver tilrettelagt efter, at beboerne selv kan bestemme deres døgnrytme. <i>"Ja plejen bliver i den grad tilrettelagt, så borgeren selv kan bestemme sin døgnrytme. Det bliver dokumenteret, hvem der gerne vil tidligt op og vi har også en der først vil op kl.13, der får sin morgenmedicin kl.08 og sover videre".</i> <i>"Vi har tre nye beboere, der vil op kl.07, cheferne har lavet hele vores vagtplan om, så der er tre/fire, der møder kl.07. hver morgen".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de i de fleste tilfælde allerede til beboerens indflytningssamtale åbner op for emnet. Det italesættes som et emne de er åbne for at tale beboeren og beboerens pårørende om, når de er klar til dette. Desuden bringes emnet op til den halvårige samtale for at sikre, at de tidligere ønsker stadig, er relevante og gældende. Det er ligeledes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				medarbejdernes erfaring, at det er meget individuelt, hvor afklaret og villige beboerne er i forhold til at tale om ønsker til livets afslutning. Det oplyses, at der er et rigtig godt samarbejde med de to præster i Viby kirke. De bistår gerne med at tale med beboerne om svære emner. <i>"Det er også allerede til indflytningsmødet, at vi første gang spørger ind til borgerens ønsker til den sidste tid, ikke at der skal tages stilling til det, men så er der åbnet op for at det ville være godt, hvis borger og pårørende kunne få snakket om det".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie i Cura.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Det oplyses, at personalet fraset en enkelt medarbejder har deltaget i kommunens kursus i personcentreret omsorg. Viceforstanderen redegør for, at det er et kommende indsatsområde, er at få den personcentrerede tankegang inkorporeret som en integreret del af hverdagen på plejehjemmet og få teori koblet med praksis. Medarbejderne orienterer om, at man allerede har en individuel og personcentreret tilgang i plejen, hvor bl.a. den tætte og nære relationsdannelse er omdrejningspunktet.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Noget af det der har været vigtigt for at få personcentreret omsorg inkorporeret, er at tænke, hvordan vi allerede arbejder i hverdagen, fordi vi gør meget af det i forvejen. Så hvordan får vi brugt det, så vi bruger det som et refleksionsredskab."</i>
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?	X			Viceforstanderen og medarbejderne orienterer om, at der er etableret ugentlige "Blomstringsmøder", hvor en eller to beboere tages op og hvor deres trivsel/mistrivsel vurderes på baggrund af bl.a. Tom Kitwoods blomst. <i>"Vi har valgt primært at bruge blomsten og om tirsdagen holder vi blomstringsmøder, hvor vi bruger blomsten og har lavet en mappe og hvor to beboere er i centrum. Når vi har beboere, hvor der er et funktionsskred, laver vi en blomst for at være nysgerrig på, hvad der er på spil".</i> <i>"Vi bruger demenskoordinatoren mere end en gang om måneden. Vi er nogle af dem, der gør virkelig meget brug af vores eksterne samarbejdspartnere, som snart der er noget på spil inddrages demenskoordinatoren og hjerneskadeteamet. Her bruges både trivselskarret og isbjerget".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen under mestring i Cura.
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse?	X			Medarbejderne redegør for, hvordan udbuddet aktiviteter af afspejler beboernes ønsker og behov og løbende bliver evalueret. Det foregår gennem et aktivitetsudvalg, hvor

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?				man sammen laver en aktivitetsplan for hver måned med relevante aktiviteter. Der er desuden fokus på den enkelte beboers behov og ønsker, hvilket fremmer beboerens trivsel og livskvalitet. <i>"Vi har et aktivitetsudvalg, hvor ergoterapeuter, ernæringsassistenter, ledere, og to pårørende er med. Vi laver i samarbejde en aktivitetsplan for hver måned og plotter ind, hvad der skal på. Vi evaluerer løbende om aktiviteterne er relevante i forhold borgernes ønsker".</i> <i>"Vi tager aktivitetsudbuddet op til borgerkonferencen med den enkelte borger for at høre om det tilfredsstillende borgerens ønsker".</i>
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der allerede ved beboerens indflytning er fokus på beboerens ønsker og behov til maden. Der sker ved, at ernæringsassistenten deltager i indflytningsmødet og til borgerkonferencer. <i>"Ernæringsassistenterne er med til indflytningsmødet og til borgerkonferencerne, så der bliver borgerne som minimum spurgt. Men vi sørger også for det i det daglige, hvis vi lægger mærke til en borger, ikke spiser op at spørge ind til om, det er fordi borgeren ikke kan lide maden. Ernæringsassistenterne er rigtig gode til at komme rundt til borgerne".</i> <i>"Hvis borgeren har nogle individuelle ønsker, bestiller ernæringsassistenterne det hjem".</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Medarbejderne orienterer om, at det prioriteres og der arbejdes med skabe gode og hyggelige rammer

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				omkring beboernes måltider. Det oplyses, at man allerede fra morgenstunden har fordelt opgaverne i forbindelse med beboernes middagsmåltid og medarbejderne sidder med som måltidsværter for at skabe en hyggelig og rolig stemning omkring måltidet. <i>"Vi arbejder med måltidsværter og sidder selvfølgelig sammen med beboerne til måltiderne. Vi sørger for der er ro omkring beboernes måltider. Arbejdsopgaverne omkring beboernes måltider er allerede fordelt på planen fra vi møder ind".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?	X			Det oplyses, at plejen så vidt muligt tilrettelægges under hensyn til, at beboeren oplever kontinuitet i plejen. <i>"Vi bruger ikke eksterne vikarer, vi har afløsere ansat i huset. Som udgangspunkt er det fast personale på alle tre etager. Vi fordeler gerne borgerne ud fra hvem der er kontaktperson, så det er genkendeligt for borgeren. Vi er meget opmærksomme på at skabe kontinuitet i plejen af borgeren</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne fremhæver, at kontaktpersonen spiller en særlig central rolle for den enkelte beboer. Kontaktpersonen er gennemgående for beboeren i forhold til varetagelsen af plejen, kontakten til beboerens pårørende, har opmærksomhed på beboerens aftaler og ansvaret for de praktiske forhold med indkøb af remedier etc. Kontaktpersonen er ligeledes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				ansvarlig for opdatering af beboerens besøgsplan. <i>"Vi arbejder også personcentreret ved, at det ofte er kontaktpersonen, der har en god relation til borgeren. Kontaktpersonen er også ekstra engageret og har en god relation til de pårørende".</i> <i>"Kontaktpersonen har kontakten udad til for borgeren, sørger for indkøb af det der mangler".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Viceforstanderen tilkendegiver, at det er et vedvarende indsatsområde at skabe og bevare en positiv kultur. Medarbejderne tilkendegiver, at der er et godt kollegialt sammenhold, hvor de oplever tryk ved at give hinanden konstruktiv feedback og drager omsorg for hinandens velbefindende. Medarbejderne fremhæver betydningen af at de kender hinanden på tværs af afdelingerne som samskabende for samarbejdet og den positive omgangsform. <i>"Vi har arbejdet rigtig meget er at skabe en kultur, hvor vi tør prikke hinanden på skulderen både når vi tænker var det den mest hensigtsmæssige måde at gøre det på, men også i forhold til at spørge har du det egentlig godt i dag? Er der noget vi kan hjælpes med og være sammen om. Det er vigtigt at vi er tæt på hinanden og har en god relation til hinanden og er enig om, hvad kerneopgaven er. Det er det, der gør noget helt særligt for kulturen".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi har vores teams på hver afdeling, men lederne har sørget for at vi kender hinanden på tværs af afdelinger og møder hinanden positivt".</i> <i>"Vi føler os som en stor personalegruppe".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren. <i>"Vi har bestemt fokus på en værdig og respektfuld kommunikation".</i>
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever sig trygge ved at dele udfordringer og søge hjælp. Det fremhæves ligeledes, at det er vigtigt at kunne anerkende både egne og kollegers styrker og svære situationer. Medarbejderne giver på den baggrund udtryk for at have et godt arbejdsmiljø, der er præget af psykologisk tryghed. <i>"Det er vigtigt med psykologisk tryghed, at vi er vi er trygge ved at sige til hinanden, det er virkelig svært at være herinde. Eller det her lykkes altså ikke for mig, hvad kan jeg gøre anderledes. Eller hvor var jeg god, nu skal I lige høre".</i> <i>"Vi er gode til at rose og anerkende hinandens arbejde".</i> <i>"Jeg har indtryk af, at der er et godt arbejdsmiljø her og folk tør sige, når der er noget, der skal ændres eller er svært. Der er også fokus på, at man selv har et ansvar ind i arbejdsmiljøet".</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		Hvis alle målepunkter er opfyldt, kategoriseres plejehjemmet her.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	x	Hvis der er problemer af mindre omfang, uden væsentlig risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. 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		Hvis der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad, kategoriseres plejehjemmet her. 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		Hvis der er problemer af større omfang på behandlingsstedet, og at disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. 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	Beboeren oplever at have en god hverdag Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Værdighed i den sidste tid	Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om svære emner. Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren og oplever sig respekteret af personalet.
	Beboeren oplever at have mulighed for at være beskæftiget med meningsfulde aktiviteter/hverdagsgøremål.
	Beboeren oplever, at kvaliteten af maden lever op til beboerens behov og ønsker.
	Beboeren oplever, at der er en rar og hyggelig stemning til måltiderne.
	Beboeren oplever sig inkluderet i fællesskabet på plejehjemmet.
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.
	Plejehjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejehjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende har oplevelsen af, at beboeren efter eget ønske er en del af fællesskabet.
	Den pårørende har oplevelsen af, at udbuddet af aktiviteter matcher beboerens ønsker og interesser.
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	
	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/døgnyrtmeplan	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	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Medarbejderne inddrager beboeren i forhold til den rehabiliterende indsats. Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme
En værdig død	
	Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.
	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
	Medarbejderne oplever sig klædt på samtaler med beboeren om den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til beboeren.
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura under mestring.
	Der arbejdes med, at aktiviteterne og meningsfuld beskæftigelse afspejler beboernes behov og ønsker.
	Medarbejderne spørger ind til den enkelte beboers madpræferencer, allergener og ønsker til maden.
	Det prioriteres og der arbejdes med skabe gode og hyggelige rammer omkring beboerens måltider.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren oplever kontinuitet i plejen.
	Medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
Kultur	
	Forstanderen arbejder sammen med medarbejderne på at fremme en positiv kultur. Medarbejderne oplever tryghed til at udtrykke både grænser og behov i deres omsorgsarbejde.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.