

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Ceres Huset

Adresse: Ceres Allé 15

Tlf.: 29203676

D. 06.02.2025

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 2024:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg
- ✓ Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone
- ✓ Kompetence og personalekendskab
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 06.02.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Ceres Huset. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- 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

Ceres Huset er et kommunalt plejehjem med 72 plejeboliger fordelt på 6 etager med 12 lejligheder på hver etage. Ceres Huset er et lyst og moderne byggeri, som blev indviet i 2011. Plejehjemmet ligger i naturskønne omgivelser ved Århus Å - tæt på midtbyens mange muligheder. På alle etager er der et stort fælles køkken, en tilstødende spisestue samt en mindre opholdsstue.

Ceres Huset har generelt meget fine rammer og også gode udearealer. Plejehjemmet råder over en have som er anlagt med bl.a. en stor terrasse, gangstier, højbede og en pavillon. På hver etage er der desuden udgang til en fælles altan med en storslået udsigt over Århus midtby.

Ceres Huset er et af de ti frisatte plejehjem i Århus Kommune. På plejehjemmet anses dette for at være en unik mulighed for at gentænke nuværende arbejdsgange og procedurer. Ønsket med frisættelsen oplyses bl.a. at være at kunne reducere i dokumentationen, herunder i særdeleshed at kunne afskaffe funktionsevnetilstandene og i stedet skrive oplysningerne i helbredstilstandene og i besøgsplanen. Disse tiltag med det mål for øje at frigive tid til beboerne.

Personalesammensætning:

På Ceres Huset er der ansat ca. 69 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

4 sygeplejersker, 26 social- og sundhedsassistenter, 20 social- og sundhedshjælpere, 3 fysioterapeuter, 1 praktikvejleder (SSA), 1 klinisk vejleder (sygeplejerske). Derudover er der ansat 5 ernæringsassistenter, 4 rengøringsassistenter og 2 medarbejdere til at varetage vasketøjet. Ledelsen består af 1 forstander og 2 viceforstandere. Der er tilknyttet ca. 45 afløsere med forskellig faglig baggrund til plejehjemmet. Det oplyses af eksterne vikarer fra vikarbureau anvendes i begrænset omfang.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 20.02.2025 og havde nogle rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Forstanderen tilkendegiver, at der arbejdes målrettet på, at beboerne bibringes oplevelsen af, at det er det samme personale der varetager plejen af dem. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 06.02.2025 vurderet, at plejehjemmet Ceres Huset indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Ceres Huset indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "*Procedurer og dokumentation*" samt under "*Kultur – kommunikation og omgangsform og tone*" og "*Pårørendesamarbejde*", som ikke var opfyldt.

Tilsynet fandt, at dokumentationen generelt fremstår systematisk og gennemarbejdet. Hos en beboer var livshistorien dog meget kortfattet og kunne med fordel uddybes, ligesom der hos en beboer mangler dokumentation af ønsker for den sidste tid. I forbindelse med frisættelsen af plejehjemmet, arbejdes der for øjeblikket på fjerne alle funktionsevnetilstande for i stedet at skrive oplysningerne i Helbredstilstandene samt i fyldige besøgsplaner. Personalet er i proces hermed – de er nået langt og mangler kun nogle enkelte journaler, herunder en af de tre gennemgåede journaler.

To beboere og en pårørende ytrer ønske om en højere grad af respekt i den måde, hvorpå personalet entrerer beboernes lejligheder. En beboer vil gerne at personalet banker på døren, inden de går ind og ikke efter, de er gået ind. For en anden beboer er det vigtigt, at personalet venter uden for døren, når de har banket på, indtil hun åbner for dem. Den pårørende bekræfter, at det vil skabe øget tryghed i hverdagen samt det er i respekt for beboernes privatsfære.

En af de adspurgte beboere er ikke bevidst om, hvem der er hendes tildelte kontaktperson.

To beboere har oplevelsen af, at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere.

Den pårørende tilsynet interviewede oplever, at hendes kære til tider fremstår usoineret, når de kommer på besøg, hvilket hun angiver er meget i modstrid med hendes kæres vanlige, velplejede ydre. Personalet oplyser dog, at beboeren får tilbud om hyppigere bade og hårvask men, at hun afviser hjælp til dette. Den pårørende er generelt usikker på, om personalet er opmærksomme på hendes kæres gradvist dalende

funktionsniveau og som konsekvens heraf øgede behov for hjælp. Tilsynet efterlyser en tættere dialog med de pårørende og en forventningsafstemning i forhold til, hvad der er beboerens ønsker og behov.

Den pårørende oplyser, at hun flere gange har overværet, at enkelte medarbejdere har talt om beboere ude på gangen i ikke flatterende vendinger.

I den samlede vurdering af Plejehjemmet har tilsynet vægtet, at såvel ledere som personale var venlige og imødekomende og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. Tilsynet er af den opfattelse, at man på Ceres Huset fremadrettet vil have vedvarende fokus på bl.a. kulturen og dermed vil kunne rette op på ovenstående forhold.

Plejehjemmet Ceres Huset fremstår som et velfungerende og velorganiseret plejehjem. På baggrund af gode procedurer og relevante arbejdsgange udføres kerneopgaverne på stedet. Der arbejdes dedikeret med nye og innovative tiltag for at frigive ressourcer til at skabe endnu bedre trivsel i hverdag for plejehjemmets beboere.

På Ceres Huset afventer personalet opstart i uge 12 i kommunens kursus i Personcentreret Omsorg. Det oplyses dog, at man på plejehjemmet allerede arbejder ud fra en personcentreret tilgang, der giver plads til mangfoldighed og til, at den enkelte beboer skal kunne bevare sin identitet og vælge sin egen måde at leve sit liv på inden for plejehjemmets rammer. Tom Kitwoods "blomst" anvendes i særlige tilfælde og opleves som et godt og brugbart værktøj. Beboernes trivsel/mistrivsel vurderes løbende på to ugentlige triageringsmøder og tilgangen til beboere med særlige behov/udfordringer nedskrives i Cura under "mestring".

I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til plejehjemmets beboere arbejdes der tværfagligt på Ceres Huset. Der er ansat personale med forskellige fagligheder og kompetencer ligesom der sparreres og samarbejdes med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Plejehjemmets to huslæger fremhæves bl.a. som ressourcepersoner i forhold faglig sparring samt til personalets kompetenceudvikling ved regelmæssig undervisning. Derudover fremhæves kommunens hjerneskadecoordinator samt demenskoordinator som vigtige samarbejds- og sparringspartnere. Demenskoordinatoren kommer fast på plejehjemmet til faglig sparring en gang om måneden. Det oplyses at der generelt er stor fokus på læring på Ceres Huset og på at skabe et godt læringsmiljø, hvor man udnytter hinandens viden og kompetencer på bedste vis.

De tre adspurgte beboere er faldet godt til på Ceres Huset og er overordnet set tilfredse med at bo der. For særlig en beboer har det dog været en svær proces at skulle flytte på plejehjem. Beboerne tilkendegiver, at de generelt oplever deres ret til selv- og medbestemmelse respekteret, men to beboere efterlyser en mere respektfuld modus i forhold til den måde hvorpå personalet entrerer deres lejligheder. Beboerne værdsætter at kunne deltage i et bredt udvalg af forskellige aktiviteter: De oplever at blive hjulpet af en del forskellige medarbejdere, men roser dem for at være venlige og omsorgsfulde og angiver at få den hjælp, de har brug for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, angiver, at hun er glad for, at hendes kære bor på Ceres Huset og oplever, at hun er i trygge hænder. Hun roser personalet for en god, venlig og positiv modtagelse. Som ovenfor angivet har hun dog nogle ønsker til forbedringer i plejen samt til omgangstonen/kulturen på plejehjemmet. Den pårørende angiver at have en god dialog med personalet og føler sig set og hørt, når hun henvender sig.

Henstillinger:

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at der er en fyldestgørende livshistorie for alle beboere
- At man til enhver tid respekterer beboernes privatliv og integritet, ved at personalet banker på beboerens dør og afventer accept inden de går ind/venter til beboeren åbner døren afhængig af aftale og ønske.
- At man har fokus på pårørendesamarbejdet og sikrer en løbende, god dialog og forventningsafstemning.
- At man sikrer, at det er et ufravigeligt krav, at alle medarbejdere taler respektfuldt til og om beboerne og, at det er en del af en ordentlig og god fælles kultur ikke at tale om beboerne på gangene men i et lukket forum.
- At man har fokus på kontinuitet og forsøger at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen eller et ark med personens navn.

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 Ceres Huset.

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 76 – 90 år. De tre beboere havde boet på Ceres Huset i hhv. 8 mdr., 9 mdr. og 1 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 deres lejligheder fremstod pæne og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XXX			<p>De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på Ceres Huset og oplever at have indflydelse på den hjælp, de får:</p> <p><i>"Jeg oplever, at de prøver at tilpasse hjælpen, så de forstyrrer mig så lidt som muligt".</i></p> <p><i>"Jeg har været glad for at være her fra dag 1".</i></p> <p>En beboer oplyser dog, at det er med vemod, at hun skulle forlade sit hjem og flytte på plejehjem, men at helbredsmæssige udfordringer har nødvendiggjort denne beslutning.</p> <p><i>"Jeg kunne ikke blive ved med at være derhjemme. Når det ikke kan være anderledes, så er jeg glad for at bo her. Jeg vil forsat gerne gøre alt det, som jeg selv kan".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>De tre beboere fortæller, at der er plads til individuelle ønsker i forhold til deres døgnrytme i den udstrækning, det dog er muligt.</p> <p><i>"Det bestemmer jeg fuldstændig selv"</i></p> <p><i>"Jeg bestemmer selv, hvornår jeg går i seng, men om morgenen må jeg nogle gange vente tålmodigt, indtil det bliver min tur."</i></p> <p><i>"De må ikke komme før efter kl. 8.15 og hjælpe mig op"</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX		X	<p>En beboer er ikke i stand til at svare på dette spørgsmål, men de to øvrige beboere angiver, at de har bevaret deres ret til selv- og medbestemmelse:</p> <p><i>"Jeg er meget glad for min lejlighed, den kunne ikke være bedre og i det hele taget trives jeg her. Jeg var blevet utryk ved at være alene derhjemme. Jeg får ikke så meget hjælp – der er ingen der blander sig."</i></p> <p><i>"Jeg bestemmer selv og kan sige til og fra"</i>.</p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	<p>For alle tre beboeres vedkommende skønner tilsynet, at emnet er for følsomt at bringe på tale i denne kontekst.</p>
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			<p>Alle tre beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de hver især har levet.</p> <p><i>"Det har de spurgt ind til hen ad vejen"</i>.</p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og	X	XX		<p>De tre beboere tilkendegiver, at de overordnet set kan leve som, de vil og har en god hverdag på Ceres Huset. Især to beboere fremhæver</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?				<p>at for dem er livskvalitet i hverdagen i høj grad forbundet med at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter og sætter pris på, at der på plejehjemmet netop er et bredt udvalg af aktiviteter og arrangementer.</p> <p>To beboere ytrer dog ønske om, at personalet ville tage mere hensyn til deres ønsker i forhold til måden, hvorpå personalet entrerer deres lejlighed.</p> <p><i>"Jeg siger ofte "I skal banke på inden I går ind og ikke efter I er gået ind". Det handler om at have respekt for mine vaner og værdier. Personalet er gennemgående rigtig søde, men de har for travlt. Det er det hastværk, de kommer med, der generer mig".</i></p> <p><i>"Jeg vil gerne selv lukke døren op inden, de går ind i min lejlighed, så der ikke lige pludselig står en fremmed person i min stue".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbreds-mæssige tilstand?	XXX			De tre beboere angiver, at de er trygge ved, at personalet vil reagere ved ændringer i deres almene tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	X	XX		<p>En beboer oplever, at der er god kontinuitet i plejen:</p> <p><i>"I det store og hele er det de samme, der kommer. Jeg har et udmærket forhold til dem alle".</i></p> <p>De to andre beboere har oplevelsen af, at det er forskelligt personale, der kommer og hjælper dem.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>"Der er nye hver dag, og de skifter meget".</p> <p>"Der kommer mange forskellige".</p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			<p>Beboerne tilkendegiver, at personalet ved, hvilken hjælp de skal have:</p> <p>"Det ved de – og ellers skal jeg nok fortælle dem det".</p>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX	X		To beboere ved, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje beboer er ikke bevidst om dette.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			<p>Beboerne beskriver omgangstonen på plejehjemmet som god og ordentlig:</p> <p>"Den er fin – jeg har ikke oplevet grimme ord".</p> <p>"Der er en god tone her med plads til humor og sjov".</p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XX		X	<p>En beboer kan ikke udtale sig om dette, men de to andre beboere har indtryk af, at personalets indbyrdes omgangstone ligeledes er god:</p> <p>"Jeg har ikke registreret andet"</p>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>De tre beboere er enige om, at der er en god og hyggelig atmosfære på Ceres Huset:</p> <p>"Den er god – det er et dejligt sted at være".</p>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende fortæller, at der ved indflytningen blev afholdt et møde og igen en måned efter: <i>"Det var en positiv modtagelse. Folk var søde og imødekommende og vi fik snakket om en masse praktiske ting".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende oplever, at hendes kære er i gode hænder på Ceres Huset, men hun har nogle ønsker til forbedring: <i>"Det er grænseoverskridende for min kære, at personalet bare går ind i hendes lejlighed. Min kære vil gerne selv åbne døren. Et andet issue er hygiejnen. Hun er vant til at være meget velplejet, men nu kommer hun kun i bad en gang om ugen, hvilket bl.a. ses på håret. Jeg synes hygiejne skal være et fokusområde, så vi i hvert fald undgår, at hun ikke lugter af urin".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Dette emne blev ikke berørt i løbet af samtalen, men tilsynet kan konstatere, at der er dokumenteret ønsker for den sidste tid under "livshistorie".
Personcentreret 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 er ikke bevidst om i hvilken udstrækning personalet har talt med hendes kære om det liv, hun har levet. <i>"Det har jeg ikke helt indsigt i, men jeg husker, at der er nogle studerende, der har lavet en planche med hendes livshistorie".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?		X		Den pårørende tilkendegiver, at hun er glad for, at hendes kære bor på Ceres Huset, men at hun gerne vil have at personalet bliver mere opmærksomme på, at der er ting, der bliver sværere og sværere for

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				hendes kære som f.eks. svigtende egenomsorg i forhold til hygiejnen. <i>"Hun får lige så stille brug for mere og mere hjælp".</i>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende har tillid til, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i hendes kæres habituelle tilstand. <i>"Det tænker jeg de vil".</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende fortæller, at hun siden indflytningen er blevet ringet op en enkelt gang i forbindelse med et fald. <i>"Men forstanderen sender et månedsprogram ud til os med en oversigt over, hvad der sker her".</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 oplyser, at der i ferieperioder er mange forskellige medarbejdere, der varetager plejen, men i hverdagene er der god kontinuitet. <i>"Jeg ser mange gengangere. Jeg er måske lidt bekymret for, om personalet ser, at min kære skal have mere hjælp".</i>
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		Den pårørende oplever, at personalet er omsorgsfulde, men at hun bliver ramt af, at hun flere gange har hørt enkelte medarbejdere tale nedsættende om udvalgte beboere ude på gangen.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Man skal kunne bevare sin værdighed også selvom, man mister sine kompetencer".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet: <i>"De er søde og venlige, når vi spørger om noget".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		<p>Af helbredsoplysningerne fremgår det ikke at en beboer har en demenssygdom, men under "mestring" står der "at hun forsøger at skjule sin demens".</p> <p>Livshistorien for samme beboer er tynd og bør være mere fyldestgørende.</p> <p>For en beboers vedkommende mangler der at blive dokumenteret ønsker for den sidste tid.</p>
<p>Funktionsevnetilstande - 4</p> <p>Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)</p>			XXX	<p>Grundet frisættelsen af plejehjemmet har man på Ceres Huset valgt at fjerne funktionsevnetilstandene.</p> <p>Man er i proces hermed og mangler fortsat at få den nye struktur implementeret i nogle journaler inkl. en af tre beboeres journal.</p>
Besøgsplan	XXX			Der er fine og anvisende besøgsplaner for alle tre beboere.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen, viceforstanderen 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>Medarbejderne redegør for, at der er en checkliste i forhold til, hvad der skal ske i forbindelse med en beboers indflytning. Der afholdes en indflytningssamtale ca. 4 uger efter beboerens indflytning, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Det være sig i forhold til hvem der varetager alle de praktiske forhold, hvad der skal til for at beboeren oplever at have en god hverdag, hvad beboeren har brug for hjælp til etc.</p> <p><i>"Det gør vi, vi har en checkliste i forhold til beboerens indflytning og hvornår der skal afholdes indflytningssamtaler. Der afholdes en indflytningssamtale ca. 4 uger efter beboerens indflytning. Og ca. en opfølgningssamtale ca. 3 måneder efter."</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Ergoterapeuten orienterer om, at terapeuterne inddrager beboeren i samtaler om beboerens ønsker og mål for træning og rehabilitering. Fysioterapeuten foretager vurderinger inden for de første fire uger for at identificere eventuelle træningsønsker og træningsbehov.</p> <p><i>"Vi har som terapeuter også en samtale med borgeren om ønsker og mål for træning. Jeg laver som ergoterapeut dyfagiudredning, ADL-vurdering og kognitiv test. I forhold til træning taler vi om, om der er</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>noget beboeren gerne vil blive bedre til."</i></p> <p><i>"Vi er også som fysioterapeuter inde og vurderer i de første 4 uger, er der et træningsønske/ er der et træningsbehov?"</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen redegør for, hvordan plejen tilpasses beboernes døgnrytme og aktuelle behov i relation til deres livsform.</p> <p><i>"Det synes jeg faktisk vi prøver at gøre så godt vi kan".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at det ofte er til opfølgningssamtalen, at beboerens ønsker til livets afslutning drøftes. Det er medarbejdernes erfaring, at det ofte også kan være nødvendigt at spørge de pårørende fordi beboeren kognitivt ikke er i stand til at forholde sig til det.</p> <p><i>"Det snakker vi med borgerne om det og hvis de ikke selv er i stand til det inddrager vi de pårørende. Det er tit noget der sker til opfølgningssamtalerne, om de har nogle specifikke ønsker til livets afslutning".</i></p> <p><i>"Vi har en helt fast struktur med tværfaglige møder to gange om ugen. Hver tredje uge kommer hver etage igennem deres beboere, hvor beboerens ønsker til livets afslutning er et fast punkt".</i></p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under generelle oplysninger under livshistorien.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne og forstanderen har en dialog om, at tidspunktet for samtalen om beboerens ønsker til livets afslutning ofte har et individuelt afsæt, da det i høj grad afhænger af, hvor afklaret beboeren er og af beboerens parathed til at forholde sig til emnet. <i>"Det er typisk til opfølgningssamtalen, hvis det passer ind, men det kan også godt først være efter et trekvart år eller når beboeren er klar til det".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?			X	Medarbejderne og forstanderen redegør for, at man på Ceres Huset erfaring med at indgå i dialog med beboerne, når de indtræder i det terminale forløb. Her er der stor opbakning fra Huslægerne, der kender beboerne godt. <i>"Det er noget af det der indgår i den samtale, der hedder "Min sidste vilje", der indgår det også, hvad de gerne vil. At de ikke skal bekymre fordi vi har kompetencer i forhold til det og få formidlet hvad vi kan tilbyde".</i> <i>"Vi har prøvet at arbejde med implementeringen af ACP-samtalen, men det gav ikke mening".</i> <i>"Jeg synes vi er gode til at få lagt nogle gode forløb og lægerne kender deres patienter".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at medarbejderne har været på kursus i ACP-samtalen, og har efter afprøvning valgt en anden arbejdsgang.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Forstanderen orienterer om, at medarbejderne skal på kursus i personcentreret omsorg i uge 12.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>Det tilkendes dog, at den personcentrerede tilgang til beboerne allerede praktiseres i og med, at man i sin tilgang har respekt for den enkelte beboers livsform og identitet. Tom Kitwoods blomst anvendes og benævnes som et brugbart redskab til at understøtte beboernes trivsel.</p> <p><i>"Vi skal i gang med forløbet i personcentreret omsorg fra marts måned".</i></p> <p><i>"Vi har meget fokus på, at det er den enkelte beboer, der skal ses. Det at have lov til at vælge, hvad man gerne vil".</i></p> <p><i>"Jeg synes vi bruger mange redskaber fra personcentreret omsorg".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Forstanderen orienterer om, at der bliver afholdt demensfaglig sparring en gang månedligt og medarbejderne tilkender ligeledes at profitere af den faglige sparring med hjerneskadecoordinatoren.
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen til beboeren under mestring i Cura.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne redegør med eksempler fra daglig praksis for, hvordan de håndterer ændringer i beboernes tilstand. Sygeplejersken informeres og der udføres TOBS. Beboernes trivsel og mistrivsel vurderes løbende ved to ugentlige triageringsmøder. Det tilkendes, at

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>at alle medarbejdere er fortrolige med brugen af triagetavlerne. For eksempel kan en medarbejder beskrive, hvordan information fra triagemøderne har ført til en mere målrettet indsats for en beboer med sociale udfordringer.</p> <p><i>"Vi informerer sygeplejersken og så tob´ser vi beboeren".</i></p> <p><i>"Vi bruger triageringstavlen i alle vagtlag og hvis der er ændringer i en borgers tilstand, fremgår det også her".</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at der organisatorisk arbejdes på at skabe kontinuitet i plejen. Medarbejderne fordeler selv beboerne imellem sig på hver etage for at sikre en sammenhængende og personlig tilgang til den enkelte beboer.</p>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at alle beboere har fået tildelt en kontaktperson og en forløbsansvarlig. Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for opdatering af besøgsplanen, håndteringen af praktiske opgaver relateret til beboeren, kommunikationen og samarbejdet med beboerens pårørende, samt varetager i visse tilfælde også plejen af beboeren.</p> <p><i>"Alle beboere har en kontaktperson og en forløbsansvarlig. Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for opdatering af besøgsplanen, samarbejdet med de pårørende og de har nogle gange også plejen".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Som kontaktperson, har man rigtig meget det praktiske".</i>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Medarbejderne og forstanderen orienterer om, at den nye medarbejders introduktionsprogram tilpasses til den erfaringsbaggrund og faglige kompetencer den nye medarbejder kommer med. Man følger på Ceres Huset Århus Kommunes Onboarding program for nye medarbejdere. Den nye medarbejder får også en mentor og har løbende samtaler med lederne. Oplæringstiden afhænger også af erfaringsbaggrunden og kvalifikationer.</p> <p><i>"Når vi ansætter en ny medarbejder, udarbejder en af lederne et introduktionsprogram, der er tilpasset den nye medarbejders erfaringsbaggrund og kvalifikationer".</i></p>
<p>Hvordan bliver vikarer introduceret?</p>	X			<p>Det tilkendegives, at man kun i sjældne tilfælde anvender eksterne vikarer. Det er primært oplærte og opdaterede egne afløsere, der kender beboerne, der varetager plejen.</p> <p><i>"Der er oplæringsansvarlige, der oplærer nye afløsere".</i></p> <p><i>"Vi bruger i sjældne tilfælde vikarer ude fra. Vi bruger primært vores eget afløserkorps, og det prøver vi at fodre relativt kontinuerligt. De er oplærte og kender beboerne".</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes med at skabe et aktivt læringsmiljø på Ceres Huset. Plejehjemmets to huslæger fremhæves ligeledes som ressourcepersoner i forhold til faglig sparring og medarbejdernes</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				kompetenceudvikling gennem regelmæssig undervisning. <i>"Jeg oplever at kunne komme på kurser, når der er noget, der er relevant for mig, så jeg synes jeg udvikler mig indenfor min faglighed".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Forstanderen tilkendegiver, at man det seneste år har haft fokus på at definere den ønskede læringskultur, herunder i relation til UTH 'er. <i>"Vi prøvet det sidste år at have fokus på, hvad er det læringskulturen skal være. Det kan fx være i forhold til UTH 'er".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Både medarbejdere og forstanderen tilkendegiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren. <i>"Vi har arbejdet med takt og tone".</i> <i>"Fx kan man godt blive grebet af en samtale, når man står i køkkenet, så er det vigtigt lige at gøre opmærksom på, at man skal gå ind på kontoret. Det er en opmærksomhed vi har".</i>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.

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		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>
Personcentreret 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.
Personcentreret 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>Demens faglig sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos borgeren kan styrkes.</p>

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura
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.