

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Ankersgade 25-27

Adresse: Ankersgade 25-27, 8000 Århus C

Tlf.: 87134925/87134927

D. 26.11.2024

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

- ✓ At sikre at Aarhus kommune skaber de bedste rammer for beboernes trivsel og livskvalitet på plejehjemmene.
- ✓ At Aarhus kommune – blandt andet via beboernes oplysninger – kan sikre sig, at beboerne får den hjælp, de er berettiget til i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet om hjælp til den enkelte beboer, og det serviceniveau, kommunen har fastlagt for hjælpen
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med beboere, som bor på plejehjemmet
- ✓ Et interview af pårørende til en beboer på plejehjemmet
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med forstander og medarbejdere
- ✓ Opsamling/tilbage melding til forstander
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2024:

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

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 26.11.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Ankersgade 25 og 27. 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:

Plejehjemmet Ankersgade er beliggende på Frederiksbjerg i Århus. Plejehjemmet blev i juni 2022 opdelt i to selvstændige enheder, hvoraf Plejehjemmet Ankersgade 19 og 23 er det ene og Plejehjemmet 25 og 27 det andet. De to plejehjem driftes som to selvstændige kommunale enheder med hver sin økonomi, forstander og personale.

Indeværende tilsyn omfatter udelukkende Ankersgade 25 og 27. Dette plejehjem består af 46 plejeboliger fordelt på 2 huse. I hvert hus er der 23 lejligheder fordelt på 4 etager. Lejlighederne er toværelses boliger – alle med en sydvendt altan eller terrasse med udsigt over Frederiksbjerg bypark, der ligger umiddelbart bag plejehjemmet. I hvert af husene er der en fælles spise- og dagligstue ligesom begge huse også har eget produktionskøkken.

Grundet rammernes beskaffenhed fremstår plejehjemmet ikke som en samlet helhed. Afdelingerne 25 og 27 er to fritliggende blokke med lejligheder på forskellige etager og man skal ud på gaden for at komme fra den ene blok til den anden. Det oplyses, at personalet primært er tilknyttet den ene afdeling, men at de i tilfælde af f.eks. sygdom og ferie assisterer hinanden på tværs af de to afdelinger. I aften- nattetimerne deles de to plejehjem om nogle personaleresressourcer – primært i forhold til assistentopgaver.

Plejehjemmet råder over gode udenomsarealer som bl.a. omfatter en stor dejlig have, som er tilplantet med blomster og urter og der er bålpladser og terrasser med havemøbler. Fra den lukkede have er der adgang til byparken. Som nærmeste nabo til plejehjemmet ligger Folkehuset Ankersgade og under samme tag også Vuggestuen Ankersgade, hvilket giver anledning til relationsdannelse på tværs af generationer. I Folkehuset afholdes der mange aktiviteter og arrangementer og plejehjemmets beboere bliver inviteret til deltagelse i de aktiviteter de har lyst til, som de magter og som giver mening for dem.

Personalesammensætning:

På Plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 er der ansat ca. 44 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger: 2 sygeplejersker, 2 fysioterapeuter, 1 ergoterapeut, 5 social- og sundhedsassistenter, 22 social-og sundhedshjælpere (i dagvagt og aftenvagt), 4 nattevagter (3 social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent), 2 aktivitetsmedarbejdere og endelig 2 husassistenter. Der er knyttet et antal faste vikarer til plejehjemmet, men det oplyses, at man i en periode har været udfordret af sygdom blandt personalet, hvorfor brug af eksterne vikarer fra vikarbureau har været en nødvendighed.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 04.12.2024 og havde 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. 26.11. 2024 vurderet, at plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 indplaceres i kategorien:

Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 indplaceres i kategorien: Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt større problemer under målepunkterne:

”Procedurer og dokumentation”, ”Genkendelighed og tryghed i Plejen” og ”Kultur – kommunikation og omgangsform og tone”.

Det videre forløb med at få rettet op på de anførte mangler videregives til MSO, som vil varetage håndteringen heraf.

Begrundelse for klassificering:

To beboere har oplevelsen af manglende kontinuitet i plejen. De angiver, at de bliver hjulpet af en del forskellige medarbejdere og oplever, at der ofte blive indkaldt vikarer. Dette til frustration for især en beboer grundet vikarernes anderledes arbejdsgange.

Det fremgår generelt af såvel beboernes som medarbejdernes udsagn, at man på Ankersgade 25 og 27 for øjeblikket er presset på ressourcer bl.a. grundet højt sygefravær blandt personalet. Det øgede arbejdspress angives at have indflydelse på flere parametre som bl.a. arbejdsglæde, atmosfæren på plejehjemmet og kommunikationen.

Eksempelvis beretter en beboer om, at hun har overhørt, at der ikke altid bliver talt til beboerne i en respektfuld og passende tone, og at hun ser denne kommunikative brist som et udslag af et for presset personale.

Den pårørende har oplevet frustration hos sin kære grundet lang ventetid på at få hjælp, når hun anvender sit nødkald. Desuden efterlyser den pårørende et kommunikationssystem med bedre lyd således, at det er muligt at høre gensvar fra personalet også, selvom man har nedsat hørelse.

Den pårørende efterlyser desuden ændrede procedurer i forhold til serveringen af den varme mad. Idet aftensmaden består af opvarmet mad, oplever han, at især kødet bliver tørt i en grad så beboerne undlader at spise det.

I dokumentationen er der en del mangler primært i en borgerjournal:

For en beboers vedkommende, som flyttede ind på plejehjemmet for 4 måneder siden, mangler der en livshistorie ligesom livshistorien for en anden beboer er sparsomt beskrevet. Når man i plejen arbejder personcentreret og har som målsætning at skabe det gode hverdagsliv med udgangspunkt i den enkelte beboers levede liv, værdier og vaner, skal der foreligge en livshistorie. Den pårørende og beboeren angiver tillige, at der endnu ikke er blevet talt med dem om dette emne.

Fleere funktionsevnetilstande mangler at blive vurderet/opdateret hos en beboer ligesom besøgsplanen også skal opdateres i forhold til den aktuelle hjælp den pågældende beboer har behov for således, at besøgsplanen kan være et brugbart værktøj for såvel faste medarbejdere som for vikarer. Derudover efterlyser tilsynet en rød tråd mellem vurderingen af beboerens funktionsevnetilstand og den hjælp, hun angives at have behov for i besøgsplanen.

For alle tre beboere mangler der dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid. På dialogmødet fremgår det, at man er i proces med at få implementeret en fast praksis, der understøtter en værdig afslutning på livet. Medarbejderne giver udtryk for, at det forsat er et svært emne at bringe på tale og ikke mindst en udfordring at finde det rette tidspunkt hertil. De efterlyser noget mere brugbart materiale at kunne tale ud fra.

En beboer er ikke vidende om, hvem der er hendes eventuelle kontaktperson. Den adspurgte pårørende ved ej heller, hvem der er hendes kæres kontaktperson.

Tilsynet anerkender, at Plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 fortsat er "et nyt sted" med gamle traditioner og man er i proces med at skabe struktur, implementere nye strategier, visioner og procedurer, hvilket er en ongoing, krævende og udfordrende proces.

Det oplyses at personalet på Ankersgade 25 og 27 for øjeblikket deltager i kommunens undervisning i Personcentreret Omsorg og, at man arbejder på at adoptere personcentreret omsorg som en fælles tilgang og et fælles sprog på plejehjemmet. Tom Kitwoods "blomst" bruges aktivt i hverdagen. Beboernes trivsel/mistrivsel vurderes løbende på baggrund heraf på borgerkonferencer og der er desuden ambitioner om at introducere ugentlige blomstringsmøder. Endelig afholdes der triageringsmøder to gange ugentlig til at vurdere beboernes mentale og fysiske tilstand.

I bestræbelserne på at yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til plejehjemmets beboere arbejdes der tværfagligt på plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der berettes bl.a. om et godt samarbejde med hjerneskadecoordinatoren og med demenskoordinatoren, som kommer på plejehjemmet til faglig sparring en gang om måneden.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med at bo på Ankersgade 25 og 27 og, at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret. For særlig en beboer har det været en meget svær

proces at skulle forlade sit hjem og flytte på plejehjem. De tre beboeres oplevelse af livskvalitet er stærkt forbundet med muligheden for at kunne deltage i et fællesskab med meningsfulde aktiviteter, hvilket eksistensen af Folkehuset Ankersgade som nærmeste nabo bidrager til.

Den pårørende som tilsynet interviewede har som ovenfor angivet nogle ønsker til enkelte forbedringer, men er overordnet set tilfreds med at have sin kære på Ankersgade 25 og 27. Han 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 følgende henstillinger:

- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset et arbejdsmæssigt pres
- At man arbejder konstruktivt med kontinuiteten i plejen.
- At man sikrer at alle medarbejdere inkl. vikarer har fået en sufficient introduktion til de opgaver, de skal varetage hos beboerne, og at de planlagte tidspunkter for udførelse af opgaverne overholdes i den udstrækning, det er muligt.
- At man sikrer, at personalet reagerer på alle nødkald. Såfremt personalet ikke har mulighed for at komme til beboeren, må man sikre, at gensvarfunktionen anvendes og virker, således at også beboere med nedsat hørelse kan kommunikere med personalet og føle sig trygge ved, at de er blevet hørt.
- At man sikrer, at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle plejehjemets beboere. Såfremt man uddelegerer opgaven til beboeren/de pårørende, må personalet sikre, at informationerne bliver indhentet indenfor en rimelig periode efter, at beboeren er flyttet ind på plejehjemmet og får det skrevet ind i Cura.
- At man sikrer, at alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet.
- At man sikrer, at besøgsplanen afspejler en beboers aktuelle tilstand og den hjælp han/hun har brug for på baggrund heraf. Besøgsplanen skal løbende opdateres.
- At man sikrer, at der er overensstemmelse mellem vurderingen af beboerens funktionsevnetilstande og den hjælp beboeren beskrives at have behov for i besøgsplanen.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen på køleskabet i lejligheden.
- 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 under "livshistorie".
- At man arbejder på at få ændret uhensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til servering af beboernes mad, således at de får frisklavet mad i stedet for opvarmet mad, der har tendens til at blive tørt.
- At der fortsat arbejdes målrettet på at fremme en fælles forståelse blandt medarbejderne om vigtigheden af en samskabende kultur på tværs af husene.
- At der fortsat er fokus på, at medarbejderne engagerer sig i at skabe en kultur, hvor samarbejde, fælles ansvar og åben kommunikation er i fokus.

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 Ankersgade 25 og 27.

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 70-88 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Ankersgade 25 og 27 i hhv. 4 mdr., 9 mdr. og 3½ 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, rene 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 beboere tilkendegiver, at de overordnet set er tilfredse med at bo på Ankersgade 25 og 29.</p> <p><i>"Jeg har fået det godt her og jeg har bestemt indflydelse på den hjælp, jeg får".</i></p> <p><i>"Jeg har det godt her. Jeg klarer det meste selv og bestemmer selv"</i></p> <p>For den tredje beboers vedkommende har det været svært at skulle redefinere sig selv i forhold til de nye rammer og omstændigheder</p> <p><i>"Det hele er gået så stærkt. Jeg var dårlig, da jeg kom her. For mig er det svært at skulle vænne sig til "Hvor er hjemme"? Mange af mine ting er væk – jeg ville jo allerhelst være blevet i mit gamle hjem. Men i det store hele, når det ikke kan være</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>anderledes, er jeg glad for at være her”.</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere angiver, at de har stor indflydelse på deres døgnrytme: <i>”Jeg bestemmer fuldstændig selv, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng”</i> <i>”Det bestemmer jeg selv, fordi jeg ikke har brug for hjælp til det”.</i>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			De tre beboere oplyser, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse i den grad, det er muligt. <i>”Jeg har indflydelse på min hverdag, men det er underligt og svært at blive afhængig af andre”.</i> <i>”Jeg synes bestemt, jeg har indflydelse på min hverdag her”</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?		X	XX	En beboer angiver, at hun har taget stilling til, hvordan hendes sidste tid skal være, men at personalet ikke har spurgt ind til dette. For de to andre beboeres vedkommende skønnes det at være et for følsomt emne at tage op i denne kontekst.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	X	XX		To beboere erindrer ikke, at personalet har talt med dem om det liv de tidligere har levet. Den tredje beboer derimod oplyser, at personalet har interesseret sig for og spurgt ind til det liv, som hun har levet og til hendes værdier og vaner.
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			Beboerne tilkendegiver samstemmigt, at personalet har respekt for deres vaner og værdier. For alle tre beboere er livskvalitet forbundet med at være aktiv og kunne deltage i meningsfulde aktiviteter:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg kan gå til mange ting, jeg har lyst til bl.a. musik. Jeg går over i Folkehuset – det er et genialt sted".</i></p> <p><i>"Jeg er meget aktiv. Jeg går bl.a. til koncerter, til svømning og i kirke. Plejehjemmets aktivitets medarbejder er rigtig god"</i></p> <p><i>"Jeg går ture hver dag og så går jeg ned i Folkehuset og snakker med de andre".</i></p>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			<p>De tre beboere har tillid til, at personalet vil reagere på eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand.</p> <p><i>"Jeg har ikke oplevet at være dårlig, mens jeg her boet her; men det tror jeg, de vil være – de er meget omsorgsfulde".</i></p> <p><i>"Det reagerer de meget hurtigt på".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	X	XX		<p>En beboer oplever god kontinuitet i plejen:</p> <p><i>"Det er nogenlunde de samme, der kommer og hjælper mig – jeg kender dem alle sammen".</i></p> <p>De to andre beboere angiver, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere:</p> <p><i>"Der er mange afløsere her."</i></p> <p><i>"Jeg får hjælp af mange forskellige – men man kommer jo alligevel til at kende dem".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX	X		To beboere oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, der skal varetages hos dem. Den tredje beboer derimod oplever ikke, at personalet altid er bekendte med opgavernes karakter. <i>"Det er indimellem nødvendigt, at jeg selv fortæller det"</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX	X		To beboere angiver, at de får den hjælp de har brug for. For den tredje beboer er afløsernes arbejdsgange til tider frustrerende: <i>"Det er min opfattelse, at afløserne ikke har overblik over deres plan. Med de faste medarbejdere ved man, hvornår de kommer, men det er anderledes med afløsere. Det er lidt træls"</i> .
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XX	X		To beboere er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje beboer erindrer det ikke.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XX	X		En beboer tilkendegiver, at der er en god omgangstone på plejehjemmet <i>"Alle er søde, rare og fleksible"</i> . De to andre adspurgte beboere oplever at omgangstonen til tider er præget af at personalet er pressede på ressourcer. <i>"De har tit travlt"</i> . <i>"Det er forskelligt, hvor meget empati, de har. De er pressede – normeringen er ikke god nok. De taler pænt til mig, men jeg har f.eks. hørt en medarbejder sige til en beboer: "Det man kan selv – det skal man selv" – det er måden det bliver sagt på.</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Alle tre beboere har oplevelsen af, at personalet taler pænt til hinanden indbyrdes. <i>"Jeg oplever, at der er en rar omgangstone personalet imellem".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne angiver, at der er en hyggelig og god atmosfære på Ankersgade 25 og 27: <i>"Vi har det godt sammen – jeg oplever, at det er blevet min familie".</i> <i>"Det er hyggeligt her – også i fællesstuerne og i nicherne. Der sidder vi tit om aftenen".</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 i umiddelbar tilknytning til indflytningen blev afholdt et møde. <i>"Vi blev taget godt imod og mange ting er blevet løst hen ad vejen"</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende er overvejende tilfreds med plejen: <i>"Plejen er langt hen ad vejen i overensstemmelse med hendes ønsker og behov".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Den pårørende angiver, at dette emne er blevet italesat: <i>"Det er der blevet talt om – vi mangler stadig at få det gjort færdigt".</i>
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 oplyser, at dette emne ikke nåede at blive berørt til indflytningssamtalen for 4 måneder siden.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg fik udleveret et skema, som der ikke er blevet fulgt op på det".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?		X		<p>Den pårørende oplyser, at han alt i alt oplever at plejen er god og omsorgsfuld.</p> <p><i>"Der har dog været nogle ting. Især i weekenderne og i aftenvagten er min kære blevet frustreret over, at hun har skulle vente længe inden personalet er kommet og hun har måtte kalde 2-3 gange."</i></p> <p>Den pårørende oplyser dog, at problemet ikke er så stort længere, idet hans kære er blevet meget bedre siden hun kom og ikke længere har så stort et behov for hjælp.</p> <p>Den pårørende ytrer endvidere ønske om et bedre kaldeanlæg:</p> <p><i>"Lyden i kaldeapparatet er meget dårlig. Hvis der bliver svaret tilbage er det svært at forstå, hvad der bliver sagt især, når man som min kære har nedsat hørelse"</i>.</p> <p>Endelig fremsætter den pårørende et ønske om, at serveringen af aftensmaden nytænkes.</p> <p><i>"Maden bliver lavet om morgenen og opvarmet om aftenen. Beboerne får tørt kød og jeg ser ofte, at de lader det ligge. Det ville være bedre, hvis de fik frisk mad"</i>.</p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende ?	X			Den pårørende er tryk ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i hans kæres almene tilstand.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig velinformeret: <i>"De har henvendt sig de gange, hvor der har været noget".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende angiver at kontinuiteten i plejen er bedst i hverdage. <i>"I hverdagen kender min kære efterhånden personalet. Især i weekenderne er der vikarer på".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende er ikke bekendt med sin kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstone på plejehjemmet beskriver den pårørende som gennemgående god.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at han har en god dialog med personalet

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		Hos en beboer, der flyttede ind for 4 måneder siden, mangler der en livshistorie. Hos en anden beboer er livshistorien meget kortfattet og hos en tredje beboer var der en fin livshistorie. For alle tre beboeres vedkommende er der ikke registreret ønsker for den sidste tid.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	X		For to beboere er alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande vurderet. For den tredje beboer mangler flere funktionsevnetilstande at blive vurderet under primært "Egenomsorg". Borgeren angives at være blevet meget bedre siden, hun kom til plejehjemmet, hvorfor funktionsevnetilstandene generelt skal opdateres i forhold til hendes aktuelle niveau.
Besøgsplan	XX	X		For to beboeres vedkommende er der anvisende besøgsplaner, men for den tredje beboers vedkommende skal besøgsplanen generelt opdateres i forhold til den aktuelle hjælp som beboeren har behov for. Derudover skal der være en rød tråd mellem funktionsevnetilstandene og besøgsplanen. Under funktionsevnetilstanden "Gå på toilet", er den pågældende beboer vurderet til score 3 svarende til "en hel del hjælp". Hjælp til toiletbesøg inden aftensmaden er imidlertid det eneste sted i besøgsplanen, hvor det fremgår at beboeren har brug for hjælp til toiletbesøg. Ligeledes er det uvist om pt er blebruger, idet der til natten fremgår bleskift og ikke andre steder i besøgsplanen.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Forstanderen 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>Forstanderen redegør for, hvordan indflytningen for beboeren foregår. Den kommende beboer ser oftest lejligheden inden, og der er et indflytningsmøde efter den første uge, hvor forstanderen, sygeplejersken, terapeuten og hvis muligt beboerens kontaktperson deltager.</p> <p>Der er refleksioner om, hvordan indflytningsprocessen fremadrettet skal være i forhold til at få implementeret et hjemmebesøg hos den kommende beboer. Man har på nuværende tidspunkt erfaring med et hjemmebesøg, hvor evalueringen har vist, at det ville have været gavnligt med et indflytningsmøde efter beboerens indflytning. Det giver refleksioner i forhold til, hvor mange og hvilke ressourcer, der skal bruges på hjemmebesøg og hvordan processen i givet fald skal være.</p> <p><i>"Processen har gennem lang tid været, at de kommer og snakker med mig og ser lejligheden. Der afholdes et møde en uge efter borgeren er</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>flyttet ind, hvor terapeuten, sygeplejersken, jeg og hvis muligt også kontaktpersonen er til stede. Her snakker vi om forskellige ting og sager. Nu er der lagt op til, at vi skal ændre, således at vi tager på hjemmebesøg”.</i>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagen praksis for, hvordan de arbejder med at inddrage beboeren i at sætte mål med et rehabiliterende sigte. Det angives, at de specifikke mål der laves, måske ikke altid er realistiske, men der arbejdes målrettet med beboerens ønsker. <i>”Hvis borgeren har nogle specifikke mål, gør vi alt for at støtte dem i det. Der er også nogen, hvor vi kan se, at det ikke er helt realistisk, så må vi arbejde hen mod noget andet”.</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne oplyser, at der ved indflytningen spørges ind til beboerens døgnrytme, og man forsøger at indrette plejen efter dette. <i>”Vi spørger dem ved indflytningen, hvornår de plejer at komme op og hvad, der er vigtigt for dem og det inddrages i besøgsplanen.”</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Forstanderen og en medarbejder tilkendegiver, at der bliver initieret en samtale om emnet i forbindelse med indflytningsmødet, og igen 3 måneder senere under den opfølgende samtale. Det er medarbejdernes erfaring, at det kan være udfordrende for mange beboere at tale om emnet i samme periode, som de flytter ind.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Tidligere til indflytningsmødet nævnte vi det, og snakkede med dem om, hvorvidt de ønskede genoplivning og havde nogle specifikke ønsker til livets afslutning. Her er det tit oplever jeg, at mange af vores borgere ikke kan rumme det ved det første møde. Der er mange, der ønsker at snakke om det senere til overgangssamtalen 3 måneder efter, hvor også ACP-samtalen afholdes.</i>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Forstanderen og medarbejderne orienterer om, at man er i proces med at få implementeret en fast praksis, der understøtter en værdig afslutning på livet. Medarbejderne giver udtryk for, at det forsat er et svært emne at bringe på tale om og ikke mindst en udfordring at finde det rette tidspunkt hertil. De efterlyser noget mere brugbart materiale at kunne tale ud fra. <i>"Der er rigtig mange borgere, der ikke kan rumme det ved indflytningen. Det er svært for mange at forholde sig til og det bliver også lidt kunstigt med samtalekortene".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Medarbejderne og forstanderen orienterer om, at det er i proces med implementeringen af ACP-samtalen. <i>"Det er meget vores sygeplejerske eller den der har den bedste relation til borgeren, der tager ACP-samtalen".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi har talt meget om, at det er vigtigt, at borgeren er tryk ved den person, der tager samtalen".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			<p>Forstanderen oplyser, at medarbejderne til et personalemøde har hørt om ACP-samtalen og der ved samme lejlighed er blevet talt om vigtigheden af at indhente beboerens ønsker til den sidste tid.</p> <p><i>"Vi har haft det oppe på et personalemøde, hvor vi talte om, hvad er det vi skal være opmærksomme på i forhold til beboerens sidste tid. Vi præsenterede ACP-samtalskemaet. Som udgangspunkt er det sygeplejersken der skal varetage samtalen, men det også kunne være den, der har den bedste relation til borgeren".</i></p>
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at medarbejderne i øjeblikket deltager i undervisning om personcentreret omsorg. En medarbejder redegør for, hvordan hendes tilgang til beboeren er forankret i de fem psykologiske behov, som Tom Kitwoods blomst beskriver. Denne tilgang tager også udgangspunkt i beboerens livshistorie og anvender den som referenceramme i forståelsen af beboerens individuelle behov og ønsker. Medarbejderen fremhæver betydningen af at integrere disse behov i den daglige pleje og interaktion for at fremme beboerens trivsel.</p> <p><i>"Jeg elsker blomsten, jeg har altid været nysgerrig på borgerne, jeg læser deres livshistorie for at finde ud af, hvordan jeg kan møde dem".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>En medarbejder og forstanderen kommer med eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan de arbejder med demensfaglig sparring og i plejen gør brug af metoder og redskaber fra personcentreret omsorg som perspektivskifte og scenskift.</p> <p><i>"Vi har ugentlige husmøder, hvor der tages et borgerforløb op, der kan være udfordrende. Her havde vi i sidste uge en borger, hvor vi tog udgangspunkt i Tom Kitwoods blomst sammen med demenskoordinatoren. Det var helt klart, at de medarbejdere, der havde været på kurset, havde det samme sprog".</i></p> <p><i>"Vi har en ambition om at afholdes ugentlige blomstringsmøder".</i></p>
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			<p>Forstanderen orienterer om, at der ved væsentlige ændringer i beboerens tilstand triageres og der anvendes TOBS til afklaring af beboerens vitale parametre. Der afholdes dagligt tavlemøder med gennemgang af beboere, der er triageret gule og røde for at sikre, at der er særlig opmærksomhed og observation af disse beboere. Derudover afholdes der tavlemøder to gange om ugen for løbende evaluering og justeringen af beboere forløbene.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Hvis der er en væsentlig ændring i beboerens tilstand, triagerer vi og så er der i hverdagen et større fokus på, hvad det er for tiltag, der er brug for".</i></p> <p><i>"Vi TOB`ser og følger triageringen".</i></p> <p><i>"Vi mødes om morgen ved tavlen og gennemgår, hvem der er gule og røde, så vi har et opmærksomhedspunkt ind i det".</i></p> <p><i>Vi har tavlemøder to gange om ugen.</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de så vidt muligt i plejen tager hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Det oplyses, at det som udgangspunkt er beboerens kontaktperson, der varetager plejen. Kontaktpersonen er ligeledes ansvarlig for at opdatere beboerens besøgsplan og har kontakten til de pårørende.</p> <p><i>"Vi arbejder som udgangspunkt på, at det så vidt muligt er borgerens kontaktperson, der har plejen af borgeren. Kontaktpersonen har også ansvaret for at opdatere besøgsplanen og har kontakten til de pårørende".</i></p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Forstanderen orienterer om, at nyt personale introduceres ud fra et introduktionsprogram og har følgeskab af en fast medarbejder. Oplæringstiden afhænger meget af erfaringsbaggrund og faglige kvalifikationer, men er typisk mellem 14 dage og tre uger. Der er sat en dag af til E-learningprogrammer, og medarbejderen kommer på</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				medicinmodulet og ergonomi kursus.
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Forstanderen oplyser, at man på Ankersgade 25 -27 har egne oplærte afløsere, de kan imidlertid ikke dække behovet i øjeblikket pga. sygdom. Man har således været nødt til at have vikarer til at dække behovet. En medarbejder redegør for, hvordan hun er opmærksom på at få vikaren ordentlig introduceret til de beboere, vikaren skal varetage plejen af. Hun sørger ligeledes for, at vikaren får de samme beboere næste dag.</p> <p><i>"Vi har vores egne afløsere, der er godt og grundigt oplært. Vi kan desværre ikke helt undgå at bruge vikarer".</i></p> <p><i>"Vikaren får at vide, hvilke borgere, de har og de får adgang til Cura, så de kan læse besøgsplanen".</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Medarbejderne angiver, at de gennem undervisning kan holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.</p> <p><i>"Den oplæringsansvarlige laver kompetenceudvikling i forhold til skal-kompetencer og borgerspecifikke kompetencer".</i></p> <p><i>"Der er fuld opbakning til at få de kompetencer man har brug for og få det vist".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?		X		<p>To medarbejdere redegør for, at der i den senere tid har været meget sygefravær blandt personalet. I det ene hus forsøger medarbejderen at opretholde en positiv indstilling, selv når der er sygemeldinger ved at skabe en holdånd, hvor</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>medarbejderne hjælper hinanden. I det andet hus tilkendegiver en medarbejder, at hun kan mærke, at hendes kolleger er meget presset på ressourcer, og at stemningen er markant påvirket af stort sygefravær. Forstanderen tilkendegiver ligeledes, at strukturen er præget af, at der arbejdes i to enheder, hvilket skaber fysiske og kulturelle skel mellem husene. Forstanderen understreges dog, at det er en proces, der er højt prioriteret og der arbejdes med.</p> <p><i>”Det er præget af, at vi er fysisk to huse, og vi er adskilt, så det gør også, at der er forskellige kultur i husene, men vi arbejder meget på italesætte, at vi er et hus i forhold til at hjælpe hinanden, men det er en udfordring. Det er en sej proces”.</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Forstanderen tilkendegiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation.
Er der åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			Forstanderen oplyser, at man arbejder med at give konstruktiv kritik og være kollegialt åben 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		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	X	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>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.

