

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejehjemmet Hasle

Adresse: Rymarken 120, 8210 Århus V

Tlf.: 41874231

D. 03.12.2024

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 03.12.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Hasle Plejehjem. 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

Hasle Plejehjem er et kommunalt plejehjem beliggende i den nordvestlige del af Århus. Plejehjemmet rummer 36 1-rums boliger fordelt på 3 etager. På hver etage er der et anretter- og spisekøkken samt dagligstue med udgang til altan. I stueetagen er der udgang til en sansehøve med stisystemer, beplantning og flere hyggekroge. Hasle plejehjem har fået puljepenge til at hjemligøre gangarealerne, dagligstuerne og altanerne. Tilsynet bemærker, at moderniseringen med trælaminat på gulvene i dagligstuerne og nye møbler har bibragt en mere hyggelig og hjemlig atmosfære i dagligstuerne.

Plejehjemmet har sit eget produktionskøkken, hvorfra der dagligt bliver serveret frisklavet mad til plejehjemmets beboere.

På samme matrikel som plejehjemmet ligger også Folkehuset Hasle, hvilket er et samlingssted for borgere fra hele lokalområdet. Beboerne på Hasle Plejehjem har mulighed for at deltage i diverse aktiviteter og arrangementer, der afholdes i Folkehuset.

Hasle Plejehjem ligger i et område af Århus, som er kendetegnet ved at være multikulturelt. Denne kulturelle mangfoldighed er også reflekteret i plejehjemmets beboer-, medarbejder-, og pårørende sammensætning.

De tre beboere, som tilsynet interviewede, bor på hver sin afdeling på plejehjemmet. Som ved sidste års tilsyn bemærkes atter i år, at fællesarealerne og gangene er institutionsprægede og mangler hygge og en stemning af hjemlighed

Personalesammensætning

Plejehjemmet har 38 ansatte. Personalesammensætningen er som følger: 2 sygeplejersker, 11 social- og sundhedsassistenter, 13 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 1 fysioterapeut og 1 praktikvejleder. Derudover er der ansat 2 ernæringsassistenter, 2 husassistenter, 2 flexjobbere i køkkenet og 2 som måltidsværter samt 7 fritidsjobbere. Endelig er der ansat et antal faste afløsere, som typisk er studerende indenfor det sundhedsfaglige område. Det oplyses at man i enkelte tilfælde er nødsaget til at bruge eksterne vikarer fra vikarbureau.

Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 12.11.2024 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 03.12 2024 vurderet, at Hasle plejehjem indplaceres i kategorien:

Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Hasle Plejehjem indplaceres i kategorien: Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet.

Der blev dog påtalt enkelte mangler i dokumentationen, som tilsynet ikke vurderer, har betydning for den overordnede, fornødne kvalitet. Der vil blive rettet op på de angivne mangler umiddelbart i forlængelse af tilsynet.

En beboer formår ikke at bruge sit nødkald. Dette faktum udløser, at beboeren skal have hyppige tilsyn, hvilket ikke fremgår af besøgsplanen i dag- og aftentimerne. Personalet oplyser, at døren til beboerens lejlighed altid står åben og, at de automatisk kigger ind til ham, når de går forbi hans lejlighed.

En anden beboer er særdeles generet af, at to medbeboere med svære kognitive udfordringer vandrer på gangene og banker på hans dør og tager i håndtaget flere gange om dagen. Der er rejst bekymringer af den pårørende om, hvorvidt beboeren kan blive så vred/frustreret over de mange forstyrrelser, at han vil åbne døren og skubbe beboerne væk. Denne bekymring/opmærksomhed bør fremgå af journalen. Personalet fortæller, at man for øjeblikket i samarbejde med demenskoordinatoren arbejder på at finde en løsning på problemet.

Endelig er ingen af de tre beboere bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson. Den pårørende ved heller ikke, hvem der er hendes kares kontaktperson.

Tilsynets overordnede vurdering er, at Hasle Plejehjem er et velfungerende og velorganiseret plejehjem. Tilsynet oplevede et personale, der arbejder med høj faglighed og stor entusiasme og på baggrund af gode

procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange planlægges og udføres kerneopgaverne på plejehjemmet.

Hasle Plejehjem har tydeligvis været igennem en særdeles positiv udviklingsproces over de seneste par år og der er blevet arbejdet dedikeret med flere indsatsområder.

Eksempelvis har hele personalegruppen været på kommunens kursus i personcentreret omsorg. Tilgangen og hele tænke måden i plejen er således nu personcentreret. Tom Kitwoods blomst, Isbjerget og trivselskarret er termer, som er blevet en del af et fælles sprog og integrerede værktøjer i hverdagen på plejehjemmet. Beboernes trivsel/mistrivsel vurderes løbende på borgerkonferencer eller på ad hoc møder og tilgangen til beboere med særlige behov nedskrives i journalen under "mestring". Beboernes helbredsmæssige tilstand triageres fire gang om ugen på triageringsmøder og en gang ugentlig på "blomstringsmøder".

Beboernes sidste tid har været og er fortsat et andet indsatsområde. Grundet beboernes kulturelle forskelligheder lader det sig dog vanskeligt gøre at finde en fast procedure for indsamling af beboernes ønsker for den sidste tid. Respekt for den enkeltes kultur og værdier er nøgleord i denne proces og personalet ender til tider ud med blot at indsamle data om, hvad de ikke må gøre, når beboeren dør.

Den præmis at en stor del af plejehjemmets beboere og medarbejder således har en anden etnisk baggrund end dansk stiller generelt store krav til plejehjemmets ledelse/personale om at skabe åbenhed og forståelse i et flerkulturelt fællesskab. Visionen på plejehjemmet er at skabe en meningsfuld hverdag for beboerne, hvor hver enkelt beboer føler sig set, hørt og respekteret. I bestræbelserne på at kunne yde en helhedsorienteret, rehabiliterende indsats arbejdes der tværfagligt på Hasle plejehjem. Der er ansat personale med forskellige faglige baggrunde og kompetencer ligesom der sparres og samarbejdes med mange forskellige eksterne samarbejdspartnere. Hjerneskadekoordinatoren, der deltager i diverse træningsforløb samt kommunens demenskoordinator, der fast kommer på plejehjemmet en gang om måneden til faglig sparring, nævnes som meget vigtige samarbejds- og sparringspartnere.

Omdrejningspunktet i hverdagen på plejehjemmet er beboernes trivsel, men der er også fokus på medarbejdernes trivsel og på, at Hasle Plejehjem skal være en god arbejdsplads. Personcentreret omsorg angives at blive praktiseret hele vejen rundt også i forhold til medarbejderne. Der berettes om en god og åben kultur, hvor psykologisk tryghed er i centrum. Personalet oplyser endvidere, at de sætter stor pris på, at der er mange muligheder for faglig udvikling og for efteruddannelse.

De tre adspurgte beboere udtrykker tilfredshed med at bo på Hasle plejehjem og oplever selv- og medbestemmelsesret i den udstrækning det er muligt indenfor plejehjemmets rammer. En beboer, der er kognitiv velbevaret, finder det til tider vanskeligt at være omgivet primært af borgere med demens, men accepterer, at det er grundvilkåret ved at være kommet på plejehjemmet. Han sætter til gengæld stor pris på det daglige samvær med personalet op på at kunne komme til arrangementer i Folkehuset. Beboerne roser personalet for at være venlige og imødekommende og angiver at få den hjælp, de har behov for.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er ligeledes tilfreds med at have sin kære på Hasle Plejehjem. Hun oplever en kompetent og dygtig personalegruppe, der er gode til at se ind i hendes kæres behov. Den pårørende er som ovenfor beskrevet bekymret for at hendes kære på sigt vil kunne blive så vred over de mange forstyrrelser i hverdagen, at han i frustration vil skubbe beboerne væk fra hans dør. Hun angiver at have en god dialog med personalet om problemet og føler sig som pårørende generelt set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

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

- At man sikrer, at vigtig viden om en beboer bliver dokumenteret således, at det er synlig viden for alle medarbejdere og ikke forbliver "tavs" viden.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et billede af personen på køleskabet i lejligheden eller lign.
- At man sikrer at det fremgår af en beboers besøgsplan, at han også i dagtimerne skal have hyppige tilsyn, idet han ikke kan bruge sit nødkald.
- At man arbejder med plejehjemmets rammer og skaber mere hygge og hjemlighed

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 Hasle Plejehjem.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

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

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 1 kvinde og 2 mænd i alderen 85-92 år. De tre beboere havde boet på Hasle Plejehjem i hhv. 4 mdr., 7 mdr. 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 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			De tre adspurgte beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er faldet godt til på Hasle Plejehjem og tilfredse med at bo der og med den hjælp, de får. <i>"Jeg er godt tilfreds. Det er nogle søde damer, der hjælper mig"</i> <i>"Jeg synes, jeg bliver behandlet godt".</i> <i>"Jeg har intet at klage over. Jeg modtager gerne hjælp. Noget af det, de hjælper mig med, kunne jeg godt selv, men det tager for lang tid. Så har jeg overskud og kræfter til at kunne lave noget andet i stedet for".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			Beboerne oplyser, at de i store træk selv bestemmer deres døgnrytme: <i>"Spisetiderne ligger fast, resten bestemmer jeg selv".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Jeg er vant til at vågne tidligt – derfor er det rart fortsat at kunne blive hjulpet op tidlig. Lidt træls er det dog at blive vækket om natten for at få tjekket min ble – det er svært at falde i søvn igen".</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 angiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse i den udstrækning, det er muligt. <i>"Det foregår som jeg gerne vil have det".</i> <i>"Jeg bestemmer fuldstændig selv".</i>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	For alle tre beboeres vedkommende er det et svært emne at bringe på tale i denne kontekst. Tilsynet kan dog konstatere, at for en beboer er der dokumenteret ønsker for den sidste tid. For de to andre beboeres vedkommende er det dokumenteret, at man er i proces med at få dette udarbejdet.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at personalet har spurgt ind til det liv, de har levet og de værdier, der har været retningsgivende i deres liv: <i>"Det ved de godt"</i> <i>"Det er noget, vi snakker om en gang i mellem".</i>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere oplever, at personalet har respekt for deres vaner og værdier og den måde, hvorpå de hver især ønsker at leve deres liv: For en beboer er familien og besøgene af familien, det som giver ham størst glæde og livskvalitet i hverdagen.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>En anden beboer oplyser, at det for ham er vigtigt at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter i løbet af dagen og han sætter stor pris på de aktiviteter, som der udbydes i Folkehuset og det fællesskab han kan deltage i her. Denne beboer tilkendegiver, at det til tider er svært at bo et sted, hvor der er meget få andre beboere han kan tale med enten, fordi de har en demens sygdom eller er af anden etnisk oprindelse og ikke forstår dansk.</p> <p><i>"Jeg kan ikke snakke med nogen af de andre beboere, men jeg er glad for at have personalet at tale med, og jeg tror også de er meget glade for, at jeg er her, så de har nogen at snakke med."</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 angiver, at de er helt trygge ved, at personalet vil reagere ved ændringer i deres habituelle tilstand:</p> <p><i>"Det gør de helt sikkert"</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXX			<p>To beboere oplever, at der er god kontinuitet i plejen:</p> <p><i>"Det er mere eller mindre de samme, der kommer og hjælper mig. Jeg kender dem alle".</i></p> <p>Den tredje beboer fortæller, at han møder nye medarbejdere næsten hver dag</p> <p><i>"Men det er et godt personale"</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			De tre beboere er enige om, at personalet er bekendt med de opgaver, de skal varetage, og hjælpe dem med.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Alle tre beboere tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?		XXX		Ingen af de tre beboere er bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen på plejehjemmet beskrives af beboerne som god og ordentlig: <i>"Alle taler pænt og ordentligt – nogle taler dårlig dansk, men de er søde og rare".</i> <i>"Personalet taler pænt"</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			Beboerne har oplevelsen af, at personalets indbyrdes omgangstonen ligeledes er god: <i>"Som jeg oplever den, er den udmærket".</i> <i>"Jeg tror, de taler pænt til hinanden".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			De tre beboere tilkendegiver, at atmosfæren på plejehjemmet generelt er god. En beboer angiver, at det specielt er hyggeligt til måltiderne. Denne oplevelse deler en anden beboer dog ikke: <i>"Personalet gør, hvad de kan, men det er ikke hyggeligt at sidde ved bordet sammen med 9-10 andre beboere, som du ikke kan kommunikere med".</i>
Spørgsmål til pårørende				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den adspurgte pårørende oplyser, at der i forbindelse med indflytningen blev afholdt et møde.
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at plejen er i overensstemmelse med hendes kares behov og ønsker: <i>"De er gode til at se ind i hans behov. De er dygtige og kompetente. De tager på mange ture som f.eks. til den gamle by – de gør deres bedste".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?	X			Dette emne ønskes ikke berørt: <i>"Det er slet ikke på tale – jeg regner med at han bliver 100 år".</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 fortæller, at der er blevet spurgt ind til alle disse aspekter af hendes kares levede liv.
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende oplyser, at det til tider kan være svært for hendes kære, at der ikke er mange beboere på plejehjemmet, som hendes kære kan tale med: <i>"Men det er ikke ensomt som, da han boede der hjemme og slet ingen så – her har han personalet at tale med".</i> Den pårørende har dog en bekymring i forhold til to beboere, der er svært kognitivt udfordrede: <i>"Han er plaget af at der bor to stærkt demente damer ved siden af. De banker og ringer på hans dør flere gange om dagen. Det kunne gå galt en dag, hvis han i frustration skubber til dem".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
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 ændringer i hendes kæres almene tilstand. Samtidig er hun dog ikke i tvivl om <i>"At det skal han nok selv gøre opmærksom på"</i> .
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig velinformeret.
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 har oplevelsen af, at der kommer en del faste og hjælper hendes kære men, at der alligevel også kommer en del forskellige: <i>"Der er nogle faste, ældre medarbejdere, som trækker læsset og som er gode rollemodeller for de unge"</i> .
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende er ikke bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende beskriver omgangstone som god og ordentlig, men også humoristisk: <i>"Det synes jeg helt klart, at den er"</i> .
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende oplever, at hun har en god dialog med personalet: <i>"De er lydhøre overfor, hvad jeg siger"</i> .

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XXX			<p>Der er udførlige livshistorier for to beboere – for den tredje beboers vedkommende er livshistorien lidt kortfattet, hvilket oplyses at være grundet manglende informationer fra pårørende og fra beboeren selv.</p> <p>Punkterne "Ressourcer", "Mestring", "Motivation" og "Vaner" er beskrevet på baggrund af tom Kitwoods blomst opfyldelse af de psykologiske behov er således inddraget i beskrivelsen.</p> <p>For en beboer er ACP-skemaet udfyldt og ønsker for den sidste tid dokumenteret. For de to andre beboeres vedkommende er dette fortsat i proces.</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XXX			Alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande er vurderet for de tre beboere.
Besøgsplan	XX	X		En beboer formår ikke at bruge sit nødkald. Dette faktum udløser, at beboeren skal have hyppige tilsyn, hvilket ikke fremgår af besøgsplanen i dag- og aftentimerne.
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 og medarbejderne tilkendegiver, at der er fokus på den gode indflytning, som også blev drøftet til personalemødet i sidste uge. Ambitionen er at tage på hjemmebesøg hos den kommende beboer, når det kan lade sig gøre. Der er i den første tid efter beboerens indflytning et tværfagligt samarbejde i forhold til at få observeret, analyseret og vurderet, hvad beboeren har brug for af støtte og pleje i hverdagen.</p> <p>Sygeplejersken referer til en model for at fremme livskvalitet og mestring i forbindelse med sundhed, psykisk velvære eller behandling for beboeren. De seks s-punkter står for: symptomlindring, selvbillende, sammenhæng, selvbestemmelse, strategier og støtte.</p> <p>Indflytningssamtalen er efter en måned.</p> <p><i>"Vi holder ca. en måned efter indflytningen indkalder vi beboeren og spørger om, beboeren har nogle pårørende der skal med. Vi har nogle spørgsmål vi går frem efter. Der køres aktuelt et testmateriale.</i></p> <p><i>"Vi tager gerne på hjemmebesøg, hvis vi kan nå det og der ligger den første del af indflytningssamtalen".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje	X			Medarbejderne redegør for, hvordan de både inddrager og motiverer beboeren i at sætte mål for den

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?				<p>personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende afsæt. Det fremhæves ligeledes, at beboeren også kan have brug for støtte til at økonomisere med kræfterne, så det nogle dage kan være, at personalet hjælper mere i plejen, så beboeren kan deltage i meningsfulde aktiviteter/beskæftigelse.</p> <p><i>"Alle målene sætter vi jo i samarbejde med borgere for det er jo borgerens ønsker vi skal tage afsæt i. Vi kan selvfølgelig godt påvirke i en retning vi synes det ville være godt for borgeren at vedligeholde visse funktioner, så vi prøver også at motivere dem også til at gøre noget, der er godt".</i></p> <p><i>"Vi taler rigtig meget med borgerne om, hvad der er meningsfulde aktiviteter for den enkelte".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de tager i plejen, tager hensyn til beboerens døgnrytme.</p> <p><i>"Vi skriver i besøgsplanen, hvornår beboeren gerne vil op og tager alle de hensyn vi kan".</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen orienterer om, at indhentningen af beboerens ønsker til livets afslutning sker i forbindelse med ACP-samtalen. Det er medarbejdernes erfaring, at det er meget forskelligt, hvorvidt beboeren ønsker at tale om emnet og det i høj grad også afhænger af etnicitet.</p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at de i beboerens livshistorie noterer, hvornår ACP-samtalen er taget og</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				her er beboerens ønsker til livets afslutning noteret.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne orienterer om, at det er meget forskelligt og komplekst om beboeren vil tale om deres ønsker til livets afslutning. Det afhænger også meget af etnicitet, hvorvidt beboeren vil tale om emnet. <i>"Vi har en kæmpe udfordring fordi vi har mange borgere af anden etnisk herkomst og det er ikke bare lige at få dem til at snakke om døden og hvad de ønsker.</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			<i>"Jeg kunne godt tænke mig at høre noget om dig og det liv du har levet før du kom her. Og i forbindelse fletter jeg ACP-samtalospørgsmålene ind. Der er lavet tre prøvehandlinger af materialet. Det bliver lidt lettere at få taget samtalen".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Alle bachelorerne har været på palliationsmoduluddannelse og assistenterne har været på akademi modul i palliation. Medarbejderne angiver, at de oplever sig kapable til at tage samtalen med beboeren.
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at det er kendetegnende for deres tilgang, at det er beboeren før opgaven. Man har på Hasle plejehjem arbejdet med Tom Kittwoods blomst og personcentreret omsorg i tilgangen til beboeren de seneste to år. Man afholder ligeledes blomstringsmøder, hvor den enkelte beboers psykologiske behov afdækkes ud fra Tom Kitwoods blomst. Der er netop en indsats sammen med forbedringsteamet i

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				forhold til at give møderne mere struktur og gøre det mere konkret. Alle medarbejdere har været på uddannelse i personcentreret omsorg. <i>"Vi har afholdt blomstringsmøder i 2 år, hvor vi har lavet en visuel blomst på alle vores borgere, hvor vi skriver på".</i> <i>"I vores tilgang er vi blevet mere opmærksomme på, hvad er det for en beboer og hvordan kan jeg få tilpasset opgaven til den enkelte beboer".</i>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			Forstanderen og medarbejderne tilkendegiver, at der bliver afholdt demens faglig sparring fast en gang om måneden og <i>ad hoc</i> . Aktuelt er der ligeledes behov for sparring med hjerneskadekoordinatoren. Der er en dialog om, at medarbejderne profiterer mere af den demens faglige sparring, når demenskoordinatoren er med i demenstræner forløbene og er både praksis og borgernært til stede.
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			Sygeplejersken orienterer om, at hun er meget tilfreds med sine kolleger. Hun tilkendegiver, at alle er meget opmærksomme og reagerer hurtigt på ændringer i beboernes tilstand. De udfører TOBS-og undersøger for urinvejsinfektioner. Og når der ikke er somatiske årsager til ændringerne, er undersøgende i

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				forhold til om, der kan lægge psykologiske faktorer til grund for beboernes tilstand. Alle medarbejdere er oplært i brugen af triagering og fortrolig med brugen af triageringstavlerne.
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			Forstanderen og medarbejderne orienterer om, at både kontinuitet og relationen bliver prioriteret i plejen af beboeren. Medarbejderne skal som noget nyt til selv at fordele beboerne i plejen. <i>"Vi er ved at starte op, at medarbejderne selv skal fordele, hvilke beboerne de skal ind til. Det giver mulighed for at medarbejderen tilkendegiver, at jeg har en god relation til denne her beboer, så giver det mening at jeg kommer der de næste dage".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonordningen?	X			Medarbejderne kan redegøre for de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter. <i>"Kontaktpersonen har ansvar for løbende at opdatere besøgsplanen. De har praktiske opgaver, som bestilling af bleer og har kontakten til de pårørende".</i>
Hvordan bliver nyt personale introduceret? Er der et introduktionsprogram? Er der en oplæringstid?	X			En ny medarbejder orienterer til dialogmødet om, at hun har fået tilsendt et introduktionsprogram inden hun startede om, hvordan den første måned kommer til at være. Der er oplyst hvem hun skal følges med og der er oplyst, hvad hun skal gennemgå med kollegerne. <i>"Jeg har fået et helt program for en måned frem og jeg synes det er lige til".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				Forstanderen orienterer om, at oplæringsperioden for den nye medarbejder meget afhænger af erfaringsbaggrund og faglige kvalifikationer.
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			Forstanderen orienterer om, at man på Hasle plejehjem primært gør brug af egne oplærte afløsere, som rekrutteres ud fra, at de er sundhedsfagligt interesseret. Vikarerne bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage ud fra kørelister og følges med en fast medarbejder.
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever stor opbakning og velvillighed fra ledelsen til, at de gennem dannelse og kurser kan holde deres faglige viden ajour og udvikle sig. <i>"Jeg oplever stor åbenhed og velvillighed for at kunne komme på uddannelse og kurser".</i> <i>"Århus kommune udbyder kurser især hjælpemiddeldepotet tilbyder undervisning i brugen af nye hjælpemidler og velfærdsteknologier og det har forstanderen altid bakket op, at man kan komme til".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne giver udtryk for, at der er en stærk kultur på arbejdspladsen, hvor medarbejderne har mulighed for at dele deres oplevelser og trivsel. Det er anerkendt, at udfordringer og problemer bliver mødt og der er stor velvillighed til at finde fælles løsninger, der fremmer et bedre arbejdsmiljø. Medarbejderne oplever, at deres forstander arbejder aktivt med at fremme psykologisk

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>tryghed og hun anvender principperne fra personcentreret omsorg i forhold til medarbejdernes trivsel og arbejdsvilkår.</p> <p><i>"Der er en åbenhed i forhold til, at man som medarbejder kan komme og sige, hvordan man har det. Også hvis man får øje på nogle problemer og udfordringer i huset og hvordan kan vi fælles få det gjort bedre, - det er der stor åbenhed for, at man bliver taget imod og hørt".</i></p> <p><i>"I vores arbejdsmiljøgruppe arbejder vores forstander meget med psykologisk tryghed og hun bruger også personcentreret omsorg overfor os".</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejderne og forstanderen tilkendegiver, at de har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne oplever samstemmigt, at der er en tryghed til at tage ansvar og åbent erkende, hvis man begår en fejl og at der er en kultur, hvor man ikke bliver mødt med kritik eller reprimander, hvis man har lavet en fejl. Der er ligeledes en tryghed omkring at kunne dele UTH ér uden frygt for negative konsekvenser. Det oplyses desuden, at der er tryghed til at sige fra i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Det man kommer med, bliver hørt og respekteret og der bliver taget hånd om det".</i></p> <p><i>"Vi er blevet bedre til at komme og sige, hvis vi har lavet en fejl eller du får ikke skæld ud, hvis du har lavet noget forkert, fordi vi laver alle fejl og UTH ér. Man tør sige det"</i></p>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Kategori		Uddybende beskrivelse
Ingen problemer af betydning	x	Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
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>Demensfaglig 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.