

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn Tilsynsrapport 2025 Aarhus Kommune

Plejehjemmet Generationernes Hus,

Hus 9

Adresse: Thit Jensens Gade 3, 8000 Århus C

Tlf.: 22139070

D. 06.05.2025

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

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

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2025:

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

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 06.05.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 9: Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- Tilsynet blev vist rundt på plejehjemmet
- Der blev interviewet 3 beboere og 1 pårørende
- Der blev gennemgået 3 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets forstander og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet:

Generationernes Hus på Århus Ø er et moderne tilbud for flere generationer under samme tag.

Generationernes Hus er designet til at have ét omdrejningspunkt, nemlig fællesskab. Visionen er, at huset skal rumme mennesker i vidt forskellige livssituationer og faser således, at børn, unge, voksne og ældre skal leve, bo og dele hverdagen sammen i huset. Huset indeholder en daginstitution med både børnehave og vuggestue samt boliger til studerende, familier, mennesker med handicap samt ældre med og uden behov for pleje.

De første beboere flyttede ind i Generationernes Hus i november 2020 og der er nu samlet set 100 plejehjemspladser fordelt på to plejehjem – Hus 3 og Hus 9. Plejehjemmene har hver sin leder og bliver drevet som to selvstændige plejehjem.

Alle boliger er indrettet med entre, soveværelse, bad/toilet, opholdsstue og fransk altan. Der er fælles opholdsstue og spisestue på hver etage. Fra flere lejligheder er der en betagende udsigt ud over Århus Bugt og by.

Beboerne har tidligere fået deres aftensmad fra Cafeen "Øens Madhus", som har lokation ved hovedindgangen til huset, men maden har siden efteråret 2024 været hjemtaget til produktion i de to plejehjems egne køkkener. Dette oplyses at have været en krævende proces, men en omlægning, der har været til glæde for mange af beboerne.

Indeværende tilsyn omfatter udelukkende Plejehjemmet Hus 9, som aktuelt råder over 42 plejeboliger fordelt på 3 etager. Med ønsket om en mere synlig og fysisk nærværende ledelse vil to plejeboliger dog blive konverteret til kontorer for ledelsen, som nu har til huse i lokaler på gangen udenfor plejehjemmets rammer. Hus 9 varetager pt også driften af den tilhørende sundhedsklinik samt af 100 ældreboliger, hvoraf ca. 60 borgere modtager pleje og praktisk hjælp. Fremadrettet skal Plejehjemmet Hus 9 adskilles fra sundhedsklinikken og hjemmeplejen og fungere som en separat enhed med egen leder.

Særligt for Hus 9 er, at især på en af afdelingerne bor der en del yngre beboere med psykiatriske lidelser/udfordringer.

Personalesammensætning:

I Hus 9 er der ca. 43 medarbejdere. Personalefordelingen er som følger:

5 sygeplejersker, 3 social- og sundhedsassistenter, 16 social- og sundhedshjælpere, 5 terapeuter og 3 ufaglærte medarbejdere. Derudover er der ansat 2 medarbejdere i køkkenet, 1 måltidsvært og 2 i rengøring.

Ledelsen består af en konstitueret forstander og en viceforstander.

Til plejehjemmet er der desuden tilknyttet et antal faste afløsere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Grundet rekrutteringsvanskeligheder og sygdom blandt det faste personale gør plejehjemmet brug af en del eksterne vikarer fra såvel kommunens Flyverkorps som fra vikarbureau.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Den konstituerede forstander blev kontaktet den 15.05.2024 og var uenig i kategoriseringen. Der er efterfølgende indgivet et høringssvar. Tilsynet har efter forstanderens ønske fjernet flere af henstillingerne. Tilsynet fastholder imidlertid kategoriseringen større problemer af betydning. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d.06.05. 2025 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 9 indplaceres i kategorien: Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at følgende målepunkter ikke var opfyldt:

"Personcentreret omsorg herunder: Meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber", "Kontinuitet i plejen", "Pårørende samarbejdet", "Kultur – kommunikation og omgangsform og tone" og "Procedurer og dokumentation".

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

Begrundelse for klassificeringen:

En beboer og hans adspurgte pårørende tilkendegiver, at der ikke i tilstrækkelig grad er fokus på at motivere beboerne til at deltage i udbudte aktiviteter men, at de i høj grad selv skal være opsøgende i forhold til hvilke aktiviteter, der foregår i huset. Desuden efterlyser den pårørende, at der bliver afsat ressourcer til at kunne følge beboerne til og fra aktiviteterne. Skærmene der forefindes i fællesrummene på afdelingerne oplyses at skulle skiftes således de fremadrettet vil kunne fungere som info- skærme med bl.a. oplysninger om aktuelle aktiviteter og arrangementer

Det oplyses af personalet på dialogmødet ligesom det også er to beboeres oplevelse, at der er en del uro og kaos i forbindelse med måltiderne. Tilsynet efterlyser et mere struktureret set-up omkring måltiderne således, at såvel beboere som personale kan opleve måltiderne som en rolig og hyggelig stund som alle kan profitere af.

Maden angives at være et vedvarende og gennemgående tema på afdelingsmøderne. En beboer oplever, at den varme mad, der serveres som oftest kun er lunken, fordi den ikke bliver tilstrækkelig varmet op.

Alle tre beboere samt den pårørende har oplevelsen af manglende kontinuitet i plejen. Det oplyses, at beboerne får hjælp af mange forskellige medarbejdere og ofte også af vikarer. Især den pårørende påtaler, at personalet ofte mangler de rette kompetencer og ikke ved, hvilken hjælp beboerne har brug for.

Ingen af de tre beboere eller den pårørende er vidende om, hvem der er beboernes tildelte kontaktperson. Dette faktum har bl.a. den konsekvens, at en beboer ikke ved, hvem han skal henvende sig til, når han har brug for hjælp og støtte ligesom den pårørende ej heller ved, hvem hun skal kontakte ved behov.

Beboerne og den pårørende oplyser, at omgangstonen på plejehjemmet generelt er blevet bedre. To beboere oplever alligevel ikke tilstrækkelig respekt i forhold til deres ønsker om, hvordan personalet entrerer deres lejlighed. De ønsker, at personalet banker/ringer på og afventer et "ja" eller "kom ind" fra beboerne inden de går ind, hvilket ikke altid opleves som gældende praksis.

To beboere og en pårørende påtaler, at der er vedvarende kommunikative udfordringer og misforståelser. De relaterer primært problemerne til kulturelle forskelle/barrierer og har oplevelsen af, at en del af personalet taler for dårligt dansk.

Tilsynet kan konstatere, at der har været mange forbedringstiltag i forhold til dokumentationspraksis, og at mængden af fejl og mangler ikke er på niveau med sidste års fund.

Der foreligger en livshistorie for alle tre beboere. Dog ville det for en beboeres vedkommende være relevant med lidt info om hans civile stand. For en anden beboers vedkommende er der i livshistorien et link til en vedhæftet uddybende version af beboerens livshistorie. Det er dog svært for personalet at finde frem til denne vedhæftede version, hvorfor det ville give mening at lave et sammendrag af den vedhæftede version og inkorporere dette i den oprindelige beskrivelse af beboerens livshistorie.

For en beboers vedkommende efterlyser tilsynet en beskrivelse af en relevant tilgang under "mestring". Beboeren har en psykiatrisk diagnose og angiver ofte at føle sig overset. En beskrivelse af, hvordan personalet i tilgangen til denne beboer i højere grad kan give ham en følelse af inklusion i hverdagen ville være relevant.

Funktionsevnetilstandene skal opdateres i forhold til to beboeres ændrede og aktuelle tilstand.

Hos en beboer med hjertheinsufficiens fremgår det af besøgsplanen, at han har væskerestriktion på 2000ml, og at han selv fører væskeskema. To sygeplejersker er dog uenige om, hvorvidt denne væskerestriktion fortsat er aktuel og om, hvorvidt beboeren fortsat skal føre væskeskema. I forhold til en beboer med alvorlig hjertesygdom vurderer tilsynet, at personalet ikke må være i tvivl om en sådan ordination. Samme beboer er blevet dårligere og har brug for mere hjælp og støtte bl.a. i forhold personlig hygiejne og i forhold til at skabe struktur. Besøgsplanen skal opdateres i overensstemmelse med beboerens ændrede behov.

Endelig er det usikkert, om beboeren skal have blød kost eller almindelig kost, idet begge varianter fremgår af besøgsplanen.

Hos en anden beboer skal det i besøgsplanen uddybes hvordan beboeren bedst muligt motiveres til personlig hygiejne.

Plejhjemmet Generationernes Hus, Hus 9 fik i efteråret 2024 et påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed og ved et reaktivt tilsyn i marts 25 blev påbuddet fastholdt. Plejhjemmet har i den forgangne periode været igennem en udviklingsproces på flere parametre. Plejhjemmet har pr. 1.5.25 fået ny forstander og 80 % af personalet oplyses at være blevet udskiftet siden første påbud. Der er et vedvarende fokus på at rekruttere nyt personale med de rette kompetencer og det rette mindset og samtidig nedsætte bl.a. behovet for eksterne vikarer.

Tilsynet anerkender, at man i Hus 9 er nået langt i processen og, at plejhjemmet er et anderledes og bedre sted at være for såvel beboere, personale og pårørende end det var tilfældet ved sidste tilsyn i oktober 24, Implementering af nye visioner, arbejdsgange og procedurer, rekruttering og ansættelse af nyt personale samt forankring af en ny og fælles kultur er dog en langvarig, kompliceret og ongoing proces og tilsynet finder fortsat fejl og mangler af en sådan grad, som gør, at plejhjemmet må klassificeres under "større problemer af betydning for den fornødne kvalitet".

Det oplyses, at personalet på Generationernes Hus, Hus 9 endnu afventer deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg. Efter planen vil dette blive aktuelt i 2026. Grundet påbuddet er personalet deltager personalet dog allerede på nuværende tidspunkt i et undervisningsforløb afholdt af Rejseholdet i Værdig Ældrepleje. Denne undervisning tager også udgangspunkt i den personcentrerede tankegang. Personalet beretter om, at de er i proces med at implementere "blomstringsmøder" og oplever, at de herved får skabt et rum, hvor de kan drøfte den enkelte beboers trivsel/mistrivsel og eventuelle uopfyldte psykologiske behov på baggrund af bl.a. Tom Kitwoods blomst.

På plejhjemmet tilstræber man at kunne yde en tværfaglig, sammenhængende indsats for beboerne. Der er ansat personale med forskellige kompetencer og baggrunde ligesom der samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator og hjerneskadekoordinator fremhæves bl.a. som vigtige samarbejdspartnere. De kommer på plejhjemmet en gang månedlig samt på *ad-hoc* basis til faglig sparring som ligeledes er funderet på den personcentrerede tanke- og tilgang.

At skabe en god kultur og et godt arbejdsmiljø er i Hus 9 et høj aktuelt og vedvarende indsatsområde. Personalet og ledere beretter om en særdeles krævende og frustrerende periode med påbud og dårlig medieomtale. Personalet er dog optimistiske og angiver at de seneste måneders mange nye og innovative tiltag har mindsket frustrationerne. De oplever, at der er blevet mere åbenhed, rummelighed tryghed i personalegruppen og, at der nu er plads til at erkende fejl og vise sårbarhed og usikkerhed. Kommunikationen i forhold til kolleger, beboere og pårørende oplyses at have ændret sig i tråd hermed i en positiv retning således, at en god, værdig og respektfuld kommunikation er en naturlig del af hverdagen.

De tre adspurgte beboere er overordnet set tilfredse med at bo på Generationernes Hus, Hus 9. De har været påvirket af de ydre, lidt kaotiske tilstande, men angiver, at plejhjemmet primært siden januar 25 er blevet et langt bedre sted at bo. De er tilfredse med husets rammer og det aktivitetsfællesskab, der er muligt på stedet. En boer oplever dog, at beboerne selv skal være meget opsøgende i forhold til udbuddet af aktiviteter og arrangementer. To beboere er tilfredse med maden, mens den tredje beboer angiver, at han ofte får opvarmet mad, der kun er lunken. Beboerne tilkendegiver, at de mangler kontinuitet i plejen idet den varetages af mange forskellige medarbejdere. Beboerne er ikke vidende om, hvem der er deres kontaktperson og særlig en beboer efterlyser netop at have et fast personale at være knyttet til, idet han til tider kan føle sig overset. Beboerne har oplevelsen af, at omgangstonen på plejhjemmet er blevet langt bedre siden årsskiftet, selvom særlig en beboer angiver, at kommunikationen stadig ofte bliver besværliggjort af kulturelle forskelle og sproglige barrierer.

Den pårørende som tilsynet interviewede, tilkendegiver ligeledes, at Hus 9 er i en positiv udviklingsproces, selvom hun fortsat ser, at der er basis for en del forbedringstiltag. Den pårørende beklager, at plejen varetages af for mange forskellige medarbejdere, der ofte ikke har den fornødne faglighed. Hun oplever, at der er frustrationer og misforståelser i plejen og i kommunikationen med beboerne primært fordi der er mange medarbejdere af anden etnisk herkomst, der taler for dårligt dansk. Den pårørende efterlyser mere struktur i forhold til at synliggøre de mange aktivitetsmuligheder i huset og ønsker, at personalet tager en mere aktiv rolle heri. Hun har oplevelsen af, at kulturen og i særdeleshed omgangstonen på plejehjemmet er blevet langt bedre siden januar 25, men hun efterlyser en tættere tovejs dialog med personalet.

Henstillinger:

Ovenstående fund giver anledning til, at tilsynet giver følgende henstillinger:

Selvbestemmelse, herunder en værdig død:

- At man i forbindelse med nye beboeres indflytning arbejder videre med afholdelse af en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning og afdækning af beboerens individuelle behov og ønsker.

Personcentreret omsorg herunder: meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber:

- At man fremadrettet sikrer en modus, hvorpå aktivitetsudbuddet i højere grad bliver synliggjort for beboerne, og personalet i den udstrækning ressourcerne tillader det, er opmærksomme på at følge beboerne til og fra aktiviteterne.
- At man sikrer, at der er fokus på maden og dens beskaffenhed således, at beboerne ikke oplever at få lunken mad.
- At der arbejdes med at skabe en ensretning af praksis for beboernes måltider, hvor der er fokus på medarbejdernes måltidsværtskab for at skabe struktur, ro og en hyggelig atmosfære under beboernes måltider.

Kontinuitet i plejen:

- At man arbejder videre med kontaktpersonsordningen og de ansvarsområder, der følger med denne titel med det formål blandt andet at skabe større tryghed for og en tættere relation/dialog med såvel beboere som med pårørende.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et lamineret ark på et skab i lejligheden med personens navn.
- At der løbende følges op på, hvordan kontinuiteten opleves af både beboere og medarbejdere i lyset af behovet for brug af vikarer. Dette med henblik på, at eventuelle udfordringer hurtigt adresseres i teamet og ledelsesmæssigt.
- At man sikrer, at øget kontinuitet i plejen er et vedvarende fokusområde i bestræbelserne på at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer.
- At man arbejder videre med at højne fagligheden på plejehjemmet for at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer til at varetage kerneopgaverne.

Kultur – kommunikation og omgangsform og tone.

- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset etnicitet.
- 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.

Pårørende samarbejdet:

- At man sikrer et nært samarbejde og en god og kontinuerlig dialog med de pårørende for bl.a. at få italesat og identificeret eventuelle frustrationer, bekymringer og uheldige oplevelser.

Procedurer og dokumentation:

- At man sikrer, at tilgangen til en beboer, der kan profitere af særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". I dette tilfælde for at skabe mere struktur, øget tryghed og i højere grad give beboeren en følelse af inklusion.
- At man sikrer, at alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgningsdato.
- At man sikrer, at besøgsplanerne løbende opdateres i forhold til den aktuelle hjælp som beboerne har brug for.
- At man sikrer, at beboernes journaler á jour føres i forhold til ændringer af ordinationer således, at der ikke figurerer ikke aktuelle/misvisende oplysninger.

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 Generationernes Hus, Hus 9.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

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

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 3 mænd i alderen 55 til 78 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Hus 9 i hhv. 8 måneder, 1 år og 5 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede – en lejlighed fremstod ren og ryddelig, mens der i to lejlighed var rodet og snavset på gulvet.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Er du faldet godt til og føler du dig hjemme her?	XXX			En beboer tilkendegiver, at han er faldet godt til på plejehjemmet: <i>"Jeg føler mig hjemme i min bolig og jeg er faldet godt til i fællesskabet".</i> De to øvrige beboere angiver, at de overordnet set er glade for at bo på Plejehjemmet Hus 9 men, at livet på plejehjemmet har været forbundet mange udfordringer. De er dog begge enige om, tingenes tilstand har forbedret sig markant siden efteråret 24. <i>"Det er et enormt dejligt hus – jeg er glad for stedet og for min lejlighed. Jeg oplever, at det er blevet meget bedre siden efteråret, hvor jeg oplevede at blive irrettesat i mit eget hjem".</i> <i>"Det påvirker mig meget, at det har været så ustabil her, men jeg er trods alt rigtig glad for at bo her"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?	XXX			De tre beboere føler sig inddraget i plejen: <i>"Jeg oplever mig inddraget i mine hverdagsrutiner"</i> <i>"Jeg bestemmer helt selv, hvad jeg laver i løbet af dagen. Jeg vil gerne gøre en forskel for andre, så jeg hjælper de andre beboere der, hvor jeg kan".</i> <i>"Jeg bliver i langt højere grad end tidligere mødt som den jeg er".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at de stort set selv bestemmer, hvornår ønsker at komme op og gå i seng: <i>"Det bestemmer jeg fuldstændig selv"</i> <i>"For det meste kan jeg godt lide at komme tidligt op om morgenen og de kommer og hjælper mig, når jeg har brug for det".</i>
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XXX			De tre beboere angiver at have en god relation til personalet: <i>"Jeg snakker med dem, når de har tid. Jeg kan godt fornemme, når de har tid"</i> <i>"Jeg snakker godt med personalet"</i> <i>"Jeg taler godt med udvalgte medarbejdere"</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	X		XX	En beboer tilkendegiver, at personalet har spurgt ind til hans levede liv, hans familie etc.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				De to andre beboere erindrer ikke, hvorvidt de har talt med personalet om dette emne
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	X	XX		En beboer oplever, at langt de fleste medarbejdere har respekt for hans vaner og værdier <i>"Det har 9 ud af 10 – resten burde lave noget andet, for de behandler ikke beboerne ordentligt"</i> <i>"De gør, hvad de kan. Men der mangler stadig mere ro og struktur her".</i> <i>"Jeg synes, det er et dejligt sted at være".</i>
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XX	X		De tre beboere beretter om, at der i Generationernes Hus er en bred palet af udbudte aktiviteter og arrangementer. <i>"Vi samles i fællessalen unge- og gamle til f.eks. sang og musik. På den måde er det et godt hus. Jeg arbejder også i cafeen – det er jeg rigtig glad for".</i> <i>"Der er i høj grad mulighed for at deltage i aktiviteter. Problemet med arrangementerne for hele huset er, at man selv skal være opsøgende i forhold til, hvad der foregår og hvornår. Det er ærgerligt, at skærmene på afdelingen bare hænger døde hen."</i> <i>"Jeg har været med på nogle busture og så er jeg glad for at se TV i opholdsstuen"</i>
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XX	X		To beboere er ganske tilfredse med madens beskaffenhed: <i>"Maden er god – jeg har aldrig spist så godt".</i> <i>"Jeg synes, maden er fin".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den tredje beboer angiver, at der er plads til forbedring: <i>"Kvaliteten af maden er for svingende. Den varme mad laves på 3. sal og skal varmes op i vores køkken, og bliver sjældent andet end lunken".</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	X	XX		Alle tre beboere indtager deres måltider i fællesstuen. En beboer oplever en hyggelig stemning omkring måltiderne: <i>"Man sidder og snakker lidt sammen og det er hyggeligt. Man kommer i kontakt med hinanden, når man sidder i fællesrummet."</i> De to øvrige beboere efterlyser en lidt bedre stemning og til tider mindre uro ved måltiderne: <i>"Der er uro om de faste pladser og om, hvor vi skal sidde, men det kan være hyggeligt"</i> <i>"Personalet er blevet bedre til at sidde med ved bordet. Nogle gange er der uro, andre gange er der helt stille, fordi der ingen er, der siger noget".</i>
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XXX			Alle tre beboere angiver, at de føler sig som en del af fællesskabet på plejehjemmet: <i>"Det gør jeg i høj grad – jeg synes næsten, at jeg er de andre beboeres talsmand".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?		XXX		Alle tre beboere angiver, at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere: <i>"Der kommer alt for mange forskellige".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Der kommer alt for mange vikarer. Jeg føler, at jeg er på overarbejde hele tiden, for jeg er nødt til at holde øje med, at de ikke glemmer noget".</i> <i>"Der er mange forskellige – jeg kender dem ikke".</i>
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX		X	En beboer kan ikke besvare dette spørgsmål. En anden beboer tilkendegiver at 9 ud af 10 ved, hvilken hjælp han skal have. Den tredje beboer fortæller, at personalet altid medbringer deres iPad og orienterer sig på denne om hjælpens beskaffenhed.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX	X		To beboere har oplevelsen af at få den hjælp, de har brug for: <i>"Jeg klarer mange ting selv, men hvis jeg skulle få brug for deres hjælp, så vil jeg få det".</i> <i>"Jeg oplever nu, at jeg får den hjælp, jeg har brug for – men det gjorde jeg ikke sidste år".</i> Den tredje beboer beklager at han grundet skiftende personale ikke ved, hvem han skal gå til, når han har brug for hjælp.
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: <i>"Jeg har nok haft omkring 20 forskellige kontaktpersoner i den tid, jeg har boet her – jeg ved ikke, hvem det er nu og, hvem jeg skal gå til".</i>
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	X	XX		En beboer oplyser, at omgangstonen i Hus 9 er god og respektfuld. De to øvrige beboere beklager, at personalet ikke altid respekterer, at de skal banke/ringe på deres dør og afvente et "ja" inden de går ind.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				En beboer angiver desuden, at han ofte oplever kommunikative udfordringer grundet sproglige og kulturelle vanskeligheder og misforståelser: <i>"Det kan godt være hårdt og svært at tolerere, men omgangstonen er generelt blevet meget mere respektfuld".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XX	X		To beboere tilkendegiver, at de generelt set oplever nærvær og tryghed i hverdagen. Den tredje beboer ytrer ønske om, at personalet ikke havde så travlt og havde mere tid til nærvær. <i>"Jeg føler mig ofte glemt"</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?		X		Den pårørende erindrer ikke indflytningsprocessen for et år siden som positiv, men snarere som relativ turbulent. Den pårørende fortæller, at der blev afholdt et møde som kun gik ud på at tale om hendes kæres sidste vilje: <i>"Situationsforneelse var et ukendt begreb".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?		X		Den pårørende har oplevelsen af, at hendes kære får en pleje, der er blevet bedre siden årsskiftet: <i>"Han får en pleje nu med glimt af omsorg, men der er stadig mange kulturelle og sproglige udfordringer. En del af personalet taler for dårligt dansk og det er tit utrygt for min kære".</i>
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale med din			X	Den pårørende er i tvivl om hvorvidt personalet taler med hendes kære om svære emner

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
kære om svære emner, som fx tanker om den sidste tid?				"Vi taler med ham om det".
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for ham/hende?			X	Den pårørende ved ikke om personalet har interesseret sig for hendes kæres levede liv og for hans vaner og værdier. Tilsynet kan dog konstatere, at der er udfærdiget en fin livshistorie for den pågældende beboer.
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?	X			Den pårørende angiver, at hendes kære bestemt er en del af fællesskabet på plejehjemmet: <i>"Han er meget opmærksom på de andre beboere og har et godt blik for dem".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?		X		Den pårørende oplever, at der sker meget i huset. <i>"Min kære er glad for huset og cafeen er betydningsfuld. Men beboerne skal selv være opsøgende i forhold til aktiviteterne og personalet har ikke tid til at følge dem derned og til at hente dem igen".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?		X		Den pårørende tilkendegiver mangel på kontinuitet i plejen. <i>"Der er for mange nye og for mange vikarer. Det er tungt, for de er for dårligt uddannede. Man burde praktisere mere sidemandsoplæring. Der er også rigtig søde mennesker ind i mellem, men det er ikke dem, der fylder".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?		X		Den pårørende har oplevelsen af, at personalet ofte ikke ved, hvad de skal, når de kommer ind i lejligheden for at hjælpe hendes kære.
Kender du din kæres kontaktperson?		X		Den pårørende er ikke bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson: <i>"Det ved jeg ikke – jeg har ikke hørt om nogen"</i> .
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Den pårørende fortæller, at omgangstone på plejehjemmet er blevet meget bedre: <i>"Tidligere kunne han få decideret skæld ud, men det sker ikke mere. Man hører ikke længere en hård tone"</i> .
Er der en god dialog mellem dig og personalet?		X		Den pårørende har oplevelsen af, at kommunikationen med personalet er envejskommunikation: <i>"Jeg bestræber mig på at have et godt forhold til personalet. Jeg hilser altid på dem, smiler og siger tak og håber på, det smitter af"</i> .

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		Der foreligger en livshistorie for alle tre beboere. Dog ville det for en beboeres vedkommende være relevant med lidt info om hans civile stand. For en anden beboers vedkommende er der i livshistorien et link til en vedhæftet uddybende version af beboerens livshistorie. Det er dog svært for personalet at finde frem til denne vedhæftede version, hvorfor det ville give mening at lave et sammendrag af den vedhæftede version og inkorporere dette i den oprindelige beskrivelse af beboerens livshistorie. For en beboers vedkommende efterlyser tilsynet en beskrivelse af en relevant tilgang under ”mestring”. Beboeren har en psykiatrisk diagnose og angiver ofte at føle sig overset. En beskrivelse af, hvordan personalet i tilgangen til denne beboer kan give ham en følelse af inklusion i hverdagen ville være relevant. Ønsker for den sidste tid er dokumenteret for alle tre beboere.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	X	XX		En beboer er de sidste måneder blevet svagere og har følgelig brug for mere hjælp og støtte til bl.a. personlig pleje. Funktionsevnetilstandene skal opdateres i forhold til beboerens aktuelle tilstand. For en anden beboers vedkommende skal funktionsevnetilstandene ligeledes opdateres i forhold til bl.a. mobilitet.
Besøgsplan	X	XX		Hos en beboer med hjerteinsufficiens fremgår det af

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				besøgsplanen, at han har væskerestriktion på 2000ml og at han selv fører væskeskema. To sygeplejersker er dog uenige om, hvorvidt denne væskerestriktion fortsat er aktuel og hvorvidt beboeren fortsat skal føre væskeskema. Samme beboer er blevet dårligere og har brug for mere hjælp og støtte bl.a. i forhold personlig hygiejne og i forhold til at skabe struktur. Besøgsplanen skal opdateres som følge heraf. Endelig er det usikkert om beboeren skal have blød kost eller almindelig kost, idet begge varianter fremgår af besøgsplanen. Hos en anden beboer skal det i besøgsplanen uddybes hvordan beboeren bedst muligt motiveres til personlig hygiejne.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Den konstituerede forstander, 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	Medarbejderne og den konstituerede forstander orienterer om, at der siden det sidste tilsyn har været lukket for indflytning af nye beboere. Der er blevet arbejdet aktivt med at styrke strukturen omkring indflytningen af nye beboere. Her er ambitionen så vidt muligt at tage på hjemmebesøg hos den kommende beboer. Medarbejderne har udarbejdet en to-do-liste over vigtige informationer i forbindelse med beboerens indflytning. Det nævnes at man fremadrettet vil følge forløbsmodellen og deraf fremgår det, at der vil blive afholdt en indflytningssamtale. Det nævnes ligeledes, at det i den første tid efter beboerens indflytning vil være bachelorerne, der vil varetage plejen. <i>"Siden I har været her sidst, har der været lukket for indflytning og lukker først op for udlejning af boliger på mandag".</i> <i>"Vi følger forløbsmodellen".</i> <i>"I Bachelorgruppen har vi talt om, hvordan vi forbereder den nye indflytning næste gang i forhold til, at bachelorerne har forløbet i starten og har også plejen og lige så stille overgiver den til hjælpere og assistenter, så vi er ved at lægge en plan for, hvordan vi gerne vil gøre det fremadrettet".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Når en ny borger flytter ind, starter vi med et besøg i borgers eget hjem, hvis det er muligt. Så har vi en lang to do liste omkring det der skal ske og den nye beboer skal orienteres omkring. Det er ikke en liste vi som sådan har brugt førhen, men først nu vi begynder at igangsætte den."</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Terapeuten orienter om, at der ved beboerens indflytning systematisk gennemføres udredninger med henblik på at afdække både funktionsevne og beboerens individuelle ønsker og behov. Ergoterapeuten foretager ADL-udredning, hvor beboeren observeres i forbindelse med morgenplejen og aktiviteter, som har betydning for den enkelte beboer. Fysioterapeuten foretager legedes en fysisk udredning med fokus på beboerens funktionelle niveau og motivation. Det sker med respekt for beboerens egne mål og ønsker for den fysiske indsats. Beboerens ønsker og behov afdækkes således ved indflytningen og inddrages i tilrettelæggelsen af den rehabiliterende indsats. <i>"Ved alle nye beboere, der flytter ind, har ergoterapeuten en ADL-udredning, hvor hun følger beboeren i morgenplejen og i de aktiviteter, der er vigtige for den beboer. Fysioterapeuten går ind og laver den fysiske udredning og kigger på, hvad er behovet og hvad er beboerens motivation og ønsker. Vi taler også med den nyindflyttede beboer om, hvad der er vigtigt i hverdagen".</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at plejen tilrettelægges, så beboeren i videst muligt omfang kan bestemme sin døgnrytme.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Ja. - der bliver i hvert tilfælde taget hensyn til deres ønsker og behov".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne redegør for, at der siden forrige tilsyn er blevet implementeret en systematik i forhold til at indhente beboerens ønsker til livets afslutning. Det sker ved brug af samtalekort og gennemførelse af ACP-samtale. Medarbejderne har ligeledes haft en refleksion i forhold til, at det sker under hensyn til, hvor beboeren er i afklaringsprocessen. <i>"Det er noget af det, vi fra I var her forrige gang, har fået lagt en proces for og fået implementeret".</i> <i>"Vi bruger samtalekortene i forhold til at få spurgt ind til borgerens ønsker til livets afslutning også, når vi afholder ACP-samtalen".</i> <i>"Vi har snakket meget om, hvornår det rigtige tidspunkt er for at få taget den samtale og ikke mindst at få planlagt det i god ro og orden".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning i ACP-observationen.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?		X		Den konstituerede forstander og medarbejderne tilkendegiver, at det endnu er i sin opstartsfasen at få integreret den personcentrerede omsorg som en del af praksis. Medarbejderne udtrykker både et

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				ønske om og vilje til at arbejde mere struktureret med tilgangen, bl.a. via "Blomstringsmøder" og brug af Tom Kitwoods blomst. Det oplyses, at der endnu ikke har været undervisning i personcentreret omsorg og at det først vil blive i 2026. <i>"Jeg kunne godt tænke mig, at vi havde nogle tværfaglige møder, hvor vi tog fat i demensblomsten, - blomstringsmøder, men der er vi ikke helt nået til endnu".</i> <i>"Det hænger måske også sammen med, at vi ikke har haft undervisning i personcentreret omsorg endnu og det først er planlagt til 2026".</i> <i>"Vi har et påbud og i den forbindelse kommer rejseholdet i værdig ældre pleje og i deres workshop nummer 2 handler om personcentreret omsorg og vi havde det første møde i fredags, hvor vi var inde på værktøjerne i personcentreret omsorg".</i>
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?		X		Medarbejderne tilkendegiver, at de har fået introduktion til redskaber som Tom Kitwoods blomst og trivselskarret og oplever dem brugbare og relevante til drøftelsen af at forstå de udfordringer beboerne måtte have. Der er netop opstartet ugentlige tværfaglige borgerkonferencer, som skal danne grundlag for fremtidige blomstringsmøder. Medarbejderne oplyser, at de hyppigt har faglig sparring med både demenskoordinatoren og hjerneskadeteamet. De kommer fast hver tredje tirsdag i måneden. I den demensfaglige sparring med demenskoordinatoren anvendes

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				Tom Kitwoods blomst som refleksions- og vurderingsredskab. <i>"Til den demensfaglige sparring med demenskoordinatoren arbejder vi ud fra Tom Kitwoods blomst".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne redegør for, at der arbejdes med at få skrevet tilgangen til beboeren under mestring. <i>"Vi er begyndt at få udviklet lidt under mestring og få skrevet noget mere til i forhold til den tilgang vi har til borgerne".</i> <i>"Vi er begyndt at skrive tilgangen under mestring".</i>
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Medarbejderne orienterer om, at der tilbydes et bredt og varieret udbud af aktiviteter, som har afsæt i beboernes individuelle ønsker og behov. Beboerne har medindflydelse og deltager aktivt i planlægningen af arrangementerne og aktiviteterne. Det efterspørger, at de elektroniske tavler kan blive konvertible til at præsentere aktiviteterne dagligt. <i>"Borgerne har faktisk en stor stemme ind i, hvad det er for nogle aktiviteter de har lyst til at lave. Og de arrangerer det faktisk også selv. Vi har en borger, der har arrangeret en koncert med nogle venner han havde".</i> <i>"Træningsdelen bliver også aktivitetsbaseret, - turen ud i det fri, hvor man faktisk fysisk træner".</i> <i>"Der er busture hver fredag, der skaber relationer på tværs af afdelingerne".</i> <i>"Det sidste vi har startet op, er Parkinsons boksning, som er på</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>tværs af husene og et åbent tilbud. Der er startet en mandegruppe op”:</i> <i>”Der er startet noget op, der tager udgangspunkt i folks individuelle behov og interesser. Fx. skal et par stykker til at plante blomster udenfor”.</i> <i>”Der er sang og dans og fællesspisning”.</i> <i>”De informative elektroniske taler ikke sammen med Pc’erne”.</i>
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Medarbejderne og den konstituerede forstander oplyser, at der ved beboerens indflytning spørges ind til beboerens præferencer og eventuelle allergier til maden. Det oplyses ligeledes at maden ikke længere bliver leveret fra cafeen, hvilket har givet blandede reaktioner blandt beboerne. Tiltaget har imidlertid medført mere ældrevenlig kost og bibragt beboerne oplevelsen og duften af frisk tilberedt mad på etagerne. <i>”Vi spørger ind til det til indflytningsmødet, hvis der er noget, borgeren ikke kan lide eller ikke kan tåle”.</i> <i>”Vandene blandt beboerne er delte i forhold til at de er ophørt med at få mad fra cafeen. Den mad var lækker mad, men ikke ældre venlig. Nu bliver maden lavet i et af køkkenerne, men skifter mellem alle etagerne, så der er en luft af frisk lavet mad”.</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?		X		Medarbejderne giver udtryk for lidt forskellige oplevelser af, hvordan der arbejdes med at sikre gode rammer omkring beboernes måltider. I dialogen fremgår det tydeligt, at der er stor forskel fra afdeling til

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				afdeling, og at måltidssituationen i høj grad afhænger af både de fysiske rammer, personaleressourcer og struktur. På fjerde sal har man en bordplan og er opmærksom på at skabe struktur og ro. I andre afdelinger skaber spisestuens placering som gennemgangsrum uro og forvirring, særligt for beboere med demenssygdom. En medarbejder oplever også udfordringer ved lav bemanning, hvor akutte behov kan føre til, at beboerne efterlades alene under måltidet, hvilket skaber opbrud og forvirring. Medarbejderne er dog bevidste om vigtigheden af måltidsværtskab, og der er planer om undervisning i dette indenfor nærmeste fremtid. <i>"Det er meget forskelligt fra afdeling til afdeling. På fjerde sal har vi en bordplan for det kan lykkes at skabe ro, her skal det være struktureret og så er det anderledes på andre etager".</i> <i>"Man skal være særlig opmærksom på at skabe ro fordi rammerne for spisestuen er et gennemgangssted, det kan være en udfordring for demente".</i> <i>"Jeg oplever lige for tiden, at der er ret meget kaos under måltiderne, at vi er for få mennesker. Så hvis man skal hjælpe en borger akut på toilet fordi ellers bliver der dårlig stemning over at det lugter eller borgeren siger jeg vil på toilet nu og så går man fra til det. Så sidder borgerne alene og når man kommer tilbage der stor forvirring".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Om aftenen er det et vilkår, at man kun er to og måltidsværtskab er noget man skal kunne".</i> <i>"Måltidsværtskab er noget af det vi skal til undervisning i".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?		X		Medarbejderne tilkendegiver, at der er øget opmærksomhed på at sikre kontinuitet i plejen gennem brug af dagsedler og planlægning, hvor kendt personale prioriteres til beboere med særlige behov for genkendelighed. Der arbejdes bevidst med at anvende de samme vikarer for på den måde at forsøge at skabe kontinuitet under bemandingsudfordringerne. <i>"Vi er begyndt på i forhold til det pasningsredskab vi har fået, her har vi nogle dagsedler, hvor vi skriver personalet på"</i> <i>"Hvis vi har vikarer ude fra som ikke kender personalet, så er vi opmærksom på de beboere, der trives bedst med, at det er fast personale, at de også får det".</i> <i>"Det er også de samme vikarer som kommer og de er også begyndt at føle sig hjemme her i huset fordi vi er så langt nede i personale nogle gange. De kender beboerne og personalet".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?		X		Medarbejderne oplyser, at der er intention om at arbejde med kontaktpersonsordningen og den formelt set er implementeret. Der er dog tydelige udfordringer med at fastholde kontinuiteten i ordningen som følge af høj personaleudskiftning. Medarbejderne oplyser, at 80 % af

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				personalet er blevet udskiftet siden påbuddet og at der aktuelt mangler kontaktpersoner til flere beboere. <i>"Vi er begyndt at arbejde med forløbsmodellen. Vi mangler lige nogle kontaktpersoner fordi der er så mange, der lige er stoppet".</i> <i>"Kontaktpersonsordningen er egentligt implementeret, men siden påbuddet kom, har vi udskiftet 80 % af personalet".</i> <i>"Beboerne skal både have en kontaktperson i dag- og aftenvagten".</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der er en begyndende og positiv bevidsthed om betydningen af en god kultur på arbejdspladsen. En medarbejder fremhæver, enkelte fællesskabende tiltag, som fx fælles frokost om fredagen på tværs af afdelingerne. En anden medarbejder italesætter, hvordan man har blik for at adskille frustrationer fra personer og i stedet fokuserer på sagen. Der udtrykkes ligeledes en oplevelse af ligeværd mellem faggrupper og bedre rammer for medarbejderne til faglig drøftelse. <i>"Jeg oplever, at arrangementet om fredagen, hvor det alle afdelinger mødes på første sal i kabyssen og spiser en frokost sammen ser hinanden lidt i øjnene er godt ellers oplever jeg ikke, at der har været så mange tiltag".</i> <i>"Jeg synes, at vi har en kultur for, at når man har frustrationer, som vi har i den proces vi har været igennem, er det vigtigt at holde øjet på bolden. At det ikke er ens kollega, der er den</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>dumme, men situationen, der er træls".</i> <i>"Når vi snakker fagroller, synes jeg at vi har en kultur for, at der ikke er nogen der er vigtigere end andre".</i> <i>"Jeg synes vi har fået nogle bedre rammer for at skabe en bedre kultur på afdelingerne ved at vi har fået nogle rum at være i som medarbejdere til at have en faglig snak".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Det tilkendegives, at der er øget fokus på at sikre en værdig og respektfuld kommunikation. Det være sig både i samspillet mellem medarbejdere og i omtalen af beboerne. <i>"Noget af det der har ændret sig fra første dag jeg var her og til nu, er sproget. Altså både måden man taler til hinanden på, men også om beboerne og arbejdsopgaverne. Der er selvfølgelig frustrationer, men perspektivet på beboerne er flyttet, så vi prøver at finde ud af det".</i>
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever større åbenhed og mulighed for at give og modtage konstruktiv og faglig feedback. En medarbejder tilkendegiver, at det er blevet mere acceptabelt at italesætte fejl og reflektere over egen praksis, hvilket er et centralt element i psykologisk tryghed. Dette tyder på, at der er ved at blive skabt en kultur, hvor man kan tale åbent om fejl og behovet for læring uden frygt for negative konsekvenser. Det kan være tegn på, at arbejdsmiljøet er i en positiv udvikling. <i>"Jeg kom her 1. marts og jeg oplever, at der er åbnet op for, at man faktisk godt kan sige ting til hinanden. At</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>det er okay jeg kommer og siger til dig, - ah kunne du have gjort det her anderledes? – at man godt kan tage imod at få at vide, at man nogle gange gør ting forkert”.</i>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

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

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

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	Beboeren oplever at have en god hverdag Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Værdighed i den sidste tid	Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om svære emner. Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren og oplever sig respekteret af personalet.
	Beboeren oplever at have mulighed for at være beskæftiget med meningsfulde aktiviteter/hverdagsgøremål.
	Beboeren oplever, at kvaliteten af maden lever op til beboerens behov og ønsker.
	Beboeren oplever, at der er en rar og hyggelig stemning til måltiderne.
	Beboeren oplever sig inkluderet i fællesskabet på plejehjemmet.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
Kultur	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld.
	Plejehjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejehjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende har oplevelsen af, at beboeren efter eget ønske er en del af fællesskabet.
	Den pårørende har oplevelsen af, at udbuddet af aktiviteter matcher beboerens ønsker og interesser.
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Kultur	
	Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.

Procedurer og dokumentation

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Generelle oplysninger	Der er en opdateret beskrivelse af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af beboerens uddannelse, job, nære relationer og netværk.
Funktionsevne tilstande	Beboeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Besøgsplan/døgnyrtmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i beboerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Medarbejdernes kompetencer i dokumentationspraksis	Alle medarbejdere kan dokumentere jf. dokumentationsvejledninger i Aarhus Kommune

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse og involvering	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Medarbejderne inddrager beboeren i forhold til den rehabiliterende indsats. Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme
En værdig død	
	Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.
	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
	Medarbejderne oplever sig klædt på samtaler med beboeren om den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til beboeren.
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura under mestring.
	Der arbejdes med, at aktiviteterne og meningsfuld beskæftigelse afspejler beboernes behov og ønsker.
	Medarbejderne spørger ind til den enkelte beboers madpræferencer, allergener og ønsker til maden.
	Det prioriteres og der arbejdes med skabe gode og hyggelige rammer omkring beboerens måltider.

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