

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

**Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2024
Aarhus Kommune**

Plejhjemmet Generationernes Hus,

Hus 9

Adresse: Thit Jensens Gade 3, 8000 Århus C

Tlf.:22139070

D. 14.10.2024

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 14.10.24 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
- 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 bud på flere generationer under samme tag. Visionen er, at børn, unge, voksne og ældre skal leve, bo og dele hverdagen sammen i huset. Huset rummer børn i daginstitution samt boliger til studerende, familier, mennesker med handicap samt ældre med og uden behov for pleje. I Generationernes Hus er der 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.

De første plejehjemsbeboere flyttede ind i Generationernes Hus i november 2020. Alle boliger er indrettet med entre, soveværelse, bad/toilet, opholdsstue og fransk altan. Der er fælles opholdsstue og spisestue på hver etage. Hvert af plejehjemmene har eget produktionskøkken, hvorfra der hver dag serveres frisklavet mad til beboerne. Indtil for nylig har beboerne fået aftensmaden fra "Øens Madhus", men dette er nu også hjemtaget således at alle måltider nu produceres i plejehjemmets egne køkkener. Det oplyses at denne omlægning i produktionen har og stadig er en ønsket men udfordrende og krævende proces.

Indeværende tilsyn omfatter udelukkende Hus 9, som for øjeblikket råder over 42 plejeboliger fordelt på 3 etager. Det oplyses, at særligt for hus 9 er, at en del af beboerne er yngre beboere med psykiatriske lidelser.

Personalesammensætning

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

7 sygeplejersker, 4 social-og sundhedsassistenter, 19 social-og sundhedshjælpere, 3 terapeuter og 5 ufaglærte medarbejdere. Derudover er der ansat 3 medarbejdere i køkkenet og 2 i rengøring. Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

Til plejehjemmet er der desuden tilknyttet et antal faste afløsere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det oplyses, at man i en periode har været udfordret af sygdom blandt personalet, hvorfor brug af eksterne vikarer fra vikarbureau har været en nødvendighed.

På Generationernes Hus berettes der generelt om rekrutteringsvanskeligheder af uddannet personale. Som en influerende faktor hertil angives dårlige busforbindelser til Århus Ø samt manglende parkeringsmuligheder.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 23.10.2024 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 14.10.2024 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 tilsynet fandt større problemer under målepunkterne:

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

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

Begrundelse for klassificering:

De tre beboere oplever alle manglende kontinuitet i plejen. De angiver, at de bliver hjulpet af mange forskellige medarbejdere, og at der ofte er indkaldt vikarer med en tvivlsom grad af oplæring, idet beboerne oplyser, at de ofte selv er nødsaget til at vejlede personalet i de opgaver, de skal udføre. For især en af beboerne, der har psykiske udfordringer, skaber mangel på kontinuitet og det faktum, at ikke alle ved, hvordan man håndterer beboere med netop hendes sygdom, stor utryghed.

En beboer oplyser, at når han anvender sit nødkald, kan der være lang ventetid på at få tilsyn. Dette oplever beboeren som bekymrende, idet personalet ikke kan vide om han har brug for akut hjælp. Han efterlyser, at han via kommunikationssystemet kunne tale med personalet og få vished om, at han er hørt og personalet vil komme hurtigst muligt.

En beboer oplever, at der mangler ressourcer blandt personalet og at overlevering af opgaver og informationer ikke altid er optimal. Han refererer til, at han på tilsynsdagen har ventet på 5. døgn på at få sit kateter skiftet.

Såvel den pårørende som en beboer har oplevet kommunikative udfordringer på plejehjemmet. De relaterer problemerne til kulturelle forskelle/sproglige barrierer.

To beboere er ikke vidende om, hvem der er deres eventuelle kontaktperson. Den adspurgte pårørende ved ej heller, hvem der er hendes kæres kontaktperson.

I dokumentationen er der generelt en del grundlæggende fejl for alle tre beboere:

For en beboers vedkommende, som flyttede ind på plejehjemmet for 8 måneder siden, mangler der en livshistorie ligesom punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" er sparsomt udfyldt. Når man i plejen har en målsætning om at skabe det gode hverdagsliv med udgangspunkt i den enkelte beboers levede liv, værdier og vaner, skal der foreligge en fyldestgørende livshistorie. I det konkrete tilfælde har beboeren svære psykiske udfordringer. Beboerens pårørende oplyser bl.a., at det er meget vigtigt, at beboeren føler sig tryk og da vedkommende i modsat fald vil trække sig. Derudover fortæller den pårørende, at hendes kære giver udtryk for at kunne mere end hun egentlig kan, fordi det er meget vanskeligt for hende at skulle bede om hjælp. På denne baggrund efterlyser tilsynet en beskrivelse af en mere hensigtsmæssig tilgang til den pågældende beboer dels for at give hende den nødvendige tryk og dels for at skærpe personalets opmærksomhed på det mismatch, der er mellem den hjælp, beboeren siger hun har brug for og den hjælp, hun reelt har brug for. Tilgangen til en beboer beskrives under "mestring".

Hos alle tre beboere mangler funktionsevnetilstandene generelt at blive opdateret:

For en beboers vedkommende er datoen for opdatering af alle funktionsevnetilstande overskredet. Det fremgår at dette skulle have været sket d.5.3.24. Det oplyses at beboeren har været indlagt to gange indenfor de sidste måneder og har oplevet et skred i sin sygdom:

Hos samme beboer er funktionsevnetilstandene "spise", "drikke" og "fødeindtagelse" ikke vurderet. Der er generel usikkerhed omkring, hvorvidt denne beboer har dysfagi eller blot er i risiko herfor grundet sin Parkinson sygdom. Af besøgsplanen fremgår det, at beboeren er småt spisende og har en PEG sonde.

Under "gå på toilet" er det for to beboeres vedkommende ikke anført, at de er kateterbrugere, mens det for den tredje beboers vedkommende ikke fremgår, at hun anvender ble om natten.

Besøgsplanen skal for alle tre beboere opdateres i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har behov for:

Hos en beboer skal nævnte dysfagi problematik afklares. Det oplyses, at beboeren ikke længere har en PEG-sonde som der står beskrevet i besøgsplanen, men det fremgår ikke, om der i stedet er specielle hensyn i forhold til kosten.

En anden beboer er kateterbruger, hvilket ikke fremgår af besøgsplanen. Opmærksomhed på kateterpleje, tømning af pose, evt. skift af pose fra nat til dag etc. skal være inkorporeret i besøgsplanen i såvel dagvagten som i aftenvagten.

For den tredje beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen fokus på beboerens væskeindtag, idet hun angivelig ikke drikker sufficente mængder.

Tilsynet anerkender, at Generationernes Hus fortsat er et relativt nyopstartet projekt og, at forankring af en fælles kultur, implementering af visioner, arbejdsgange og procedurer, rekruttering af nyt personale etc. er en vedvarende, krævende og udfordrende proces.

Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang på Generationernes Hus, Hus 9. For at kunne yde en sammenhængende indsats til plejehjemmets beboere arbejdes der tværfagligt og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. Der berettes bl.a. om et godt samarbejde med

hjerneskadeteamet, APN-sygeplejerskerne, rusmiddelcentret og med kommunens demenskoordinator, som kommer på plejehjemmet til faglig sparring en gang om måneden.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at på trods af en svær tilvænningsproces, er de overordnet set tilfredse med at bo på Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 9. To beboere oplever, at visionen om at skabe et aktivitetsfællesskab på tværs af hele Generationernes Hus er lykkedes. For dem er livskvalitet i høj grad forbundet med at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, efterlyser forbedringer på nogle områder, men er generelt tilfreds med at have sin kære på Generationernes Hus, Hus 9. Hun angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger/udviklingspotentialer:

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

- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson f.eks. ved at ophænge et billede af personen eller en label med personens navn på køleskabet.
- At man sikrer, at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere, samt at punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" bliver udfyldt.
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". Dette for at synliggøre en hensigtsmæssig tilgang til beboeren for alle medarbejdere, for således at undgå en uhensigtsmæssig adfærd hos beboeren.
- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboerens aktuelle helbredstilstand samt med angivne opfølgingsdato.
- At man sikrer at besøgsplanen afspejler beboernes aktuelle tilstand og den hjælp, han/hun har brug for på baggrund heraf. Besøgsplanen skal løbende opdateres, såfremt der sker ændringer i beboerens helbredstilstand og følgelig i den hjælp han/hun har brug for.
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset etnicitet.
- At man sikrer øget fokus på kommunikationsudstyret på plejehjemmet. Såfremt personalet ikke har mulighed for hurtigt at komme til beboerne, når de kalder, må man sikre, at "gensvarsfunktionen" anvendes således, at beboerne føler sig trygge ved, at de er blevet hørt.
- At man sikrer at øget kontinuitet i plejen er et fokusområde i bestræbelserne på at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer. En regelmæssig relation mellem medarbejder og beboer er relations opbyggende, tillidsskabende og livskvalitetsfremmende for beboeren.
- At man sikrer, at overlevering af planlagte opgaver optimeres, således at beboerne får den hjælp, de har behov for.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. vikarer har fået en sufficient introduktion til de opgaver, de skal varetage hos beboerne.
- At man sikrer, at den enkelte medarbejder oplever sig klædt på til at tage samtaler med beboeren om beboerens ønsker til livets afslutning.
- At man sikrer, at medarbejderne bliver mere bevidste om at fokusere på en individuel tilgang, hvor der tages afsæt i beboerens livshistorie med kendskab til beboerens vaner, motivation, ressourcer og mestring.

- At man sikrer, at der arbejdes på at skabe en struktur og en hyggelig og indbydende kultur omkring beboernes måltider
- At man sikrer, at medarbejderne kan føle sig trygge ved at sige til og fra i omsorgsarbejdet. Dette med henblik på at sikre både omsorgsgivernes og omsorgsmottagernes trivsel og tryghed.

Nedenstående er en gengivelse af det skema, som beboere, pårørende samt medarbejdere er blevet interviewet ud fra og de svar, de er fremkommet med. Disse svar sammenholdt med observationer, journalgennemgang og interviews af ledelse/medarbejdere danner baggrunden for tilsynets samlede vurdering af Plejehjemmet 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 der har behov for meget pleje

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere - 2 kvinder og en mand i alderen 75-80 år. De tre beboere havde boet på Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 9 i hhv. 8 mdr., 1 år og 3 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. To lejligheder var pæne, rene og ryddelige mens den tredje lejlighed var snavset og rodet. Det oplyses, at lejlighedens beskaffenhed er helt i overensstemmelse med beboerens ønske og den måde, hvorpå han har valgt at leve.

	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 beboere angiver, at de generelt er tilfredse med at bo på Generationernes Hus, Hus 9, selvom det har været en svær proces, der

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p>har været forbundet med sorg og afsavn at skulle flytte på plejehjem.</p> <p><i>"Man får en stor familie, man ikke selv har valgt, men man skal få det til at fungere. Man skal vænne sig til at bo på plejehjem, men rammerne her kan ikke være bedre. Jeg oplever faktisk, at det er blevet mit hjem".</i></p> <p><i>"For det meste er jeg glad for at være her. For tiden er der megen sygdom blandt personalet og det har stor indflydelse på, hvordan vi bliver passet. Hvis det er vikarer, er det svært for mig".</i></p> <p><i>"Overordnet set er det ok at være her. Min kone bor i nærheden – det er en væsentlig faktor for mig. Så kan vi stadigvæk gøre nogle ting sammen".</i></p>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			<p>Beboerne oplyser, at de i nogen grad kan bestemme deres døgnrytme</p> <p><i>"Jeg kan så nogenlunde selv bestemme, men jeg må indrette mig efter personalet for jeg er afhængig af den hjælp, jeg kan få".</i></p> <p><i>"Jeg står selv op og går selv i seng på de dage, jeg har det godt. Når jeg har dårlige dage, kan jeg godt komme til at vente længe på at få hjælp".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XXX			<p>En beboer oplyser, at hun har indflydelse på sin hverdag</p> <p><i>"Jeg passer mest mig selv. Jeg har ikke behov for så meget pleje".</i></p> <p>De to øvrige beboere oplever i nogen grad selvbestemmelse men, at det er nødvendigt at tilpasse sig og indrette</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				sig efter de rammer, der er på plejehjemmet.
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?			XXX	Dette emne blev ikke berørt, men tilsynet kan konstatere, at der for alle tre beboeres vedkommende er udfyldt ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			Beboerne fortæller, at personalet hen ad vejen har spurgt ind til deres levede liv og de ting, der er vigtige for dem.
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX	X		<p>To beboere oplever, at deres vaner og værdier bliver respekteret. For især en beboer er livskvalitet forbundet med at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter og i sociale sammenhænge med de øvrige beboere:</p> <p><i>"Jeg har stor glæde af at være i en samtalegruppe en gang om ugen med andre beboere og en psykologi studerende. Der foregår en del aktiviteter her f.eks. festival i sidste uge. Jeg har i høj grad glæde af aktiviteterne".</i></p> <p>Den tredje beboer fortæller at han er aktiv i forskellige udvalg og holder meget af at arbejde i værkstedet, hvor der også kommer borgere fra ældreboligerne. Denne beboer føler dog det er vanskeligt at affinde sig med sin identitet som plejehjemsbeboer:</p> <p><i>"At komme på plejehjem er et identitetsfald – fra at have været høj i hatten så bliver man en plejehjemspatient. Man kan godt blive misforstået og oplevet som besværlig, fordi man gerne vil have opmærksomhed på, hvem man er.</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>Ingen har lyst til at være en anonym plejehjemsbeboer".</i>
Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XX	X		<p>En beboer oplever, at personalet reagerer ved ændringer i hans habituelle tilstand.</p> <p><i>"Det reagerer de på – og der kommer en læge om onsdagen".</i></p> <p>En anden beboer angiver, at personalet for det meste er opmærksomme herpå, men at det er et problem, når der er vikarer i huset:</p> <p><i>"Det er ikke fordi de er uvillige – de mangler bare viden".</i></p> <p>Den tredje beboer oplyser, at personalet i rimeligt omfang er opmærksomme på ændringer i hans tilstand. Det bekymrer ham dog, at han ofte skal vente længe når han kalder.</p> <p><i>"De kan jo ikke vide, om jeg har brug for akut hjælp. Usikkerhed giver anledning til megen vrøvl. Jeg ville gerne, de havde et bedre kommunikationssystem".</i></p>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?		XXX		<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at kontinuitet i plejen har været mangelfuld i en periode:</p> <p><i>"Der har været lidt for stor udskiftning – men dem der er her, er søde og rare".</i></p> <p><i>"Der kommer mange forskellige. I denne periode er det især sløjt. Det gør mig utryg".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Der er mange forskellige. Især i weekenderne kommer der vikarer udefra. De har begrænset indsigt og ressourcer. Når det er tilkaldevikarer og studerende, så går det udmærket".</i>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	X	XX		<p>Grundet de mange vikarer har to af beboerne ikke oplevelsen af, at personalet altid ved, hvad de skal hjælpe dem med:</p> <p><i>"Det ved de ikke altid, men jeg skal nok fortælle dem, hvad de skal. De har ikke altid læst på deres tablet. Der er for mange informationer".</i></p> <p><i>"Det ved de ikke altid – når de er kommet lidt hen i vagten så hjælper det".</i></p> <p>Den tredje beboer angiver, at personalet som regel ved, hvad de skal hjælpe ham med.</p>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX	X		<p>To beboere tilkendegiver, at de for det meste får den hjælp, de har brug for.</p> <p>Den tredje beboer har de seneste dage oplevet problemer omkring kateterskift.</p> <p><i>"I torsdags fik jeg at vide, at mit kateter skulle skiftes men, at de først ville gøre det om fredagen. Fredag blev det så udsat til lørdag. Men i weekenden var der ingen, der kunne skifte mit kateter. Så i dag mandag er det stadig ikke blevet skiftet. Jeg oplever, at der er problemer med overlevering af opgaver og informationer i vagtskifte. Hvem har ansvaret?"</i></p>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer er bevidst om, hvem der er hans kontaktperson. De to andre beboere er ikke klar over dette.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XX	X		<p>To af beboerne beskriver omgangstonen som god og ordentlig. Den tredje beboer angiver ligeledes, at kommunikationen overordnet set er god, men oplever, at der blandt personalet er en del af anden etnisk herkomst som taler dårligt dansk.</p> <p><i>"Der er nogle sproglige barrierer som besværliggør en god kommunikation. De kan bare ikke nok dansk"</i></p>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			<p>De tre beboere har den oplevelse at personalet også taler pænt til hinanden:</p> <p><i>"Generelt taler vi fint til hinanden. Det gør personalet også".</i></p>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			<p>Beboerne angiver, at der er en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet. En beboer oplyser dog, at der er meget stille til måltiderne. Han har overvejet mulighederne for at spise på en af de andre afdelinger, hvor der er mere liv. Denne beboer har i det hele taget et ønske om, at Hus 9 skal blive en enhed i stedet for at være tre separate afdelinger:</p> <p><i>"Jeg håber, at de tre afdelinger her kan blive til en helhed, hvor vi lærer hinanden at kende på tværs af afdelingerne, så det ikke er så opdelt".</i></p>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?			X	<p>Den pårørende erindrer ikke, hvilken form for møde, der blev afholdt i forbindelse med, at hendes kære flyttede ind på Generationernes Hus, Hus 9.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?		X		Den pårørende beretter om, at det var en ekstrem svær proces for hendes kære at flytte ind på plejehjemmet og at skulle modtage hjælp: <i>"Hun vil så gerne selv. Det har været meget svært for hende at nå til den erkendelse, at hun er nødt til at få hjælp. Der er et mismatch mellem hvad hun siger hun kan og hvad hun egentlig kan. I starten oplevede vi, at der var en våd seng og, at hun ikke fik væske nok. Det er blevet bedre efter at hun for nylig har været indlagt. Der så de, hvor dårlig hun egentlig er."</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Der er udfyldt ACP-skema for denne beboer
Personcentreret omsorg				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?	X			Den pårørende oplyser, at hun ikke har haft en formaliseret samtale med personalet om hendes kæres tidligere liv, men at det er oplysninger, der kommer hen ad vejen.
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende oplever, at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje. Hun oplyser dog samtidig også, at hendes kære er blevet bedre til at sige fra, når hendes grænser bliver overskredet. <i>"Hun påtalte bl.a., at en medarbejder gik ind i hendes lejlighed uden at banke på"</i> .
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres	X			Den pårørende er tryk ved, at personalet er opmærksomme på

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
helbredstilstand/velbefindende ?				eventuelle ændringer i hendes kæres habituelle tilstand: <i>"De udførte et flot stykke arbejde, inden hun blev indlagt. De var gode til at være tæt på hende og tage beslutning om, at det var nu, hun skulle indlægges."</i>
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?	X			Den pårørende føler sig vel informeret. <i>"Vi har et tæt samarbejde. Jeg kommer på besøg her næsten hver dag. Så taler jeg jo med dem"</i> .
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige? Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?		X		Den pårørende oplever, at plejen varetages af mange forskellige medarbejdere. <i>"Min kære har et stort behov for tryghed. Ikke alle ved, hvad der er hendes behov og, hvordan man håndterer beboere med netop hendes sygdom. Når de ikke ved, hvordan situationen skal håndteres, så lukker hun af og bliver på sin stue"</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 oplever, at der generelt er en god omgangstone på plejehjemmet. Hun refererer dog til en episode, hun nylig overværede: <i>"En medarbejder sagde til en beboer: "Nu skal du med her ud". En anden beboer, der sad i nærheden, rullede med øjnene og opfangede tydeligvis, at det var for hård en tone, der blev talt med"</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den pårørende antager dog, at måden der blev talt på skyldes kulturelle forskelle: <i>"Den pågældende medarbejder var af anden etnisk herkomst og forstår måske ikke altid sproget og omgangstonen"</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	X			Den pårørende angiver, at hun har en god dialog med personalet. Den pårørende kommer ofte på plejehjemmet og yder en frivillig indsats for beboerne. <i>"Personalet har travlt. Der mangler ro for beboerne til at grounde, til at snakke og til at skabe et fællesskab med rolige aktiviteter".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	XX	X		For to beboeres vedkommende er der fyldestgørende livshistorier. For den tredje beboer derimod som flyttede ind på plejehjemmet for 8 måneder siden, mangler der en livshistorie ligesom punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" er sparsomt udfyldt. Tilsynet efterlyser desuden en beskrivelse af en hensigtsmæssig tilgang til beboeren under "mestring". Der er udfærdiget ACP skema for alle tre beboere.
Funktionsevnetilstande - 4		XXX		Funktionsevnetilstandene mangler generelt at blive opdateret hos alle

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)				<p>tre beboere. Følgende er eksempler herpå:</p> <p>For en beboers vedkommende er datoen for opdatering af alle funktionsevnetilstande overskredet. Det fremgår at dette skulle have været d.5.3.24. Det oplyses at beboeren har været indlagt to gange indenfor de sidste måneder og har oplevet et skred i sin sygdom:</p> <p>Hos samme beboer er funktionsevnetilstandene "spise", "drikke" og "fødeindtagelse" ikke vurderet. Der er generelt usikkerhed omkring hvorvidt denne beboer har dysfagi eller blot er i risiko herfor grundet sin Parkinson sygdom. Af besøgsplanen fremgår det at beboeren er småt spisende og angivelig fejlagtigt at beboeren har en PEG sonde.</p> <p>Under "gå på toilet" er det for to beboeres vedkommende ikke anført, at de er kateterbrugere, mens det for den tredje beboers vedkommende ikke fremgår, at hun anvender ble om natten.</p>
Besøgsplan		XXX		<p>Besøgsplanen skal for alle tre beboere opdateres i forhold til den aktuelle hjælp, beboerne har behov for:</p> <p>Hos en beboer skal før nævnte dysfagi problematik afklares. Det oplyses, at beboeren ikke længere har en PEG- sonde, som der står beskrevet i besøgsplanen, men det fremgår ikke om der i stedet er specielle hensyn i forhold til kosten.</p> <p>En anden beboer er kateter bruger, hvilket ikke fremgår af besøgsplanen. Opmærksomhed på kateterpleje, tømning af pose, evt. skift af pose fra nat til dag etc. skal være</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>inkorporeret i besøgsplanen i såvel dagvagten som i aftenvagten.</p> <p>For den tredje beboers vedkommende mangler der i besøgsplanen fokus på beboerens væskeindtag, idet hun angivelig ikke drikker sufficente mængder. Derudover savner tilsynet generelt en skærpet opmærksomhed på, at denne beboer kan have behov for mere hjælp end hun umiddelbart giver udtryk for.</p>
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>Det oplyses, at der ved beboerens indflytning afholdes en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Til mødet deltager kontaktpersonen, den forløbsansvarlig og terapeuter, hvor det skønnes nødvendigt. Det er ikke længere en prioritet at tage på hjemmebesøg inden indflytningen hos den kommende beboer. Indflytningssamtalen foregår efter en spørgemanual og der spørges ind til, hvad der er vigtigt for beboeren i forhold til hverdagsliv, vaner og behov. Det undersøges ligeledes,</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>hvad det er for udredninger, der er behov for med henblik på hjælpemidler, og hvad beboeren har brug for hjælp til. Beboeren og de pårørende får en folder, der hedder velkommen til plejehjemmet, hvor mange praktiske informationer fremgår. Der udleveres desuden et materiale til udfyldelse af beboerens livshistorie.</p> <p><i>"Der bliver afholdt et indflytningsmøde, når en ny beboer flytter ind, og vi bestræber os på, at det er kontaktpersonen og den forløbsansvarlige, der deltager. Så vurderer vi fra gang til gang, hvem der ellers er relevant fra det tværfaglige team. Der er lige kommet en helt ny dagsorden vi skal følge i forhold til, hvad vi skal komme ind på".</i></p> <p><i>"Vi har også tidligere været på hjemmebesøg, men ifølge den nye forløbsmodel skal vi ikke længere prioriterer hjemmebesøg. Nu er der et møde og det er ved indflytningen".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at der sker inddragelse af beboeren i målsætningen for praktisk hjælp og træning i den udstrækning beboeren er kapabel til det. Målsætningen har afsæt i, hvad der er vigtigt for beboeren. Ved beboerens indflytning laver ergoterapeuten en ADL- vurdering og fysioterapeuten vurderer beboerens træningspotentiale. Vederlagsfri fysioterapi ligger fast.</p> <p><i>"Beboerne bliver i det omfang de kan inddraget i at sætte mål for træning og praktisk hjælp. I forhold til vederlagsfri fysioterapi er det lidt</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>mere låst, hvad målet er med træningen. Fys-mæssigt er det jo borgers mål, der er det styrende, men de faglige mål kan godt afvige fra det undervejs, når det giver mening”.</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?		X		<p>Medarbejderne tilkendegiver, at beboeren ikke altid kan bestemme en døgnrytme fordi det er svært at få bemanningen til at gå op. Særønsker kan være svære at passe ind i en presset dagvagsplan.</p> <p><i>”Nej ikke altid, det kan jo være svært i forhold til at få bemanningen til at gå op alt efter, hvad de ønsker. Det kan jo være de har nogle særlige behov, der kræver nogle særlige kompetencer og de skal også være til stede. – Så det kan de ikke altid”.</i></p> <p><i>”Vi kan ikke efterleve alle borgere, der ønsker at komme i bad om aftenen. Vi har nogle beboere, der lever på skæve tidspunkter og det er svært at få til at passe ind i en plan, der er dagvagsbåret”.</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejdere og forstanderen redegør for, at der siden sidste tilsyn er arbejdet systematisk med at få indhentet beboernes ønsker til livets afslutning. Det er sket ved, at en psykolog over en længere periode først har skabt en nær relation til beboeren og siden har afholdt en ACP-samtale med beboeren og pårørende.</p> <p><i>”Vi har siden sidste tilsyn været i en proces, hvor vi har valgt at prioritere, at der er blevet afholdt ACP-samtaler med alle de borgere, der har villet medvirke til det”.</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Det oplyses, at beboerens ønsker til livets afslutning dokumenteres under generelle og i ACP-samtalen.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Det oplyses, at samtalen om beboerens ønsker til livets afslutning har fundet sted over en længere periode. En psykolog har først skabt en nær relation til beboeren og siden har afholdt en ACP-samtale med beboeren og pårørende.
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?	X			Forstanderen oplyser, at der arbejdes målrettet med at implementere ACP-samtalen. Strategien er, at det er en psykolog, der kender beboerne godt, der systematisk har afholdt ACP-samtaler med beboerne. Hun skal efterfølgende undervise medarbejderne i at afholde ACP-samtalen. <i>"Vi har valgt at prioritere at sætte meget målrettet ind omkring ACP-samtalerne. Derfor har vi sat en rigtig godt ind i det, som har lavet en systematik om af få holdt de samtaler. Hun har ligeledes givet undervisning i ACP-samtalerne og sine erfaringer til medarbejderne, så de på sigt kan afholde dem".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Forstanderen orienterer om, at man har valgt, at det er en psykolog, der i første omgang varetager samtalerne. Psykologen har været på kursus i, hvordan ACP-samtalen afholdes og i hvad den indbefatter. <i>"Hun er psykolog og er blevet undervist i at varetage ACP-samtaler. Det er hende, der har indsamlet viden om, hvordan man gør og har undervejs bedt om feedback, der hvor de pårørende har været med. Hun er kommet i huset de sidste to år, så hun kender beboerne godt".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Personcentreret omsorg				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?		X		<p>Forstanderen oplyser, at medarbejderne skal på kursus i personcentreret omsorg i 2027. Der redegøres for med eksempler fra hverdagens praksis, hvordan der arbejdes med en individuel tilgang til beboerne og hvordan der sker inddragelse af beboerens ønsker og præferencer til maden igennem et kostråd.</p> <p><i>"Det er lidt svært at have afsæt i personcentreret omsorg, når vi først er sat på til undervisning i det i 2027. Jeg tror ikke personcentreret omsorg fylder så meget, fordi der ikke er så mange, der ved noget om det endnu".</i></p> <p><i>"Vi har taget udgangspunkt i egen bestemmelse omkring kosten, så vi har et kostråd, beboerne er inviteret ind i at være en del af sammen med ergoterapeuten og køkkenfolkene. Hvad kunne jeg godt tænke mig at spise og hvad har betydning for mig, og hvad er det gode måltid".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Medarbejderne redegør for med eksempler fra hverdagens praksis, hvordan de har demensfaglig sparring med demenskoordinatoren en gang om måneden og ved behov. Der redegøres desuden for, hvordan der sker faglig sparring med hjerneskadeteamet APN-sygeplejerskerne og rusmiddelcentret.</p> <p><i>"Vi skriver til demenskoordinatoren inden hun kommer, så hun har nået at kigge på borgerens journal inden hun kommer. Det er meget de samme borgere, der går igen af vores demente borgere, der fylder".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?		X		<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de er i tvivl om, hvor de skal skrive og finde tilgangen i Cura. Det oplyses desuden, at der arbejdes med demenshandleplaner og risikovurdering.</p> <p><i>"Vi skriver tilgangen i generelle oplysninger. Du er hver gang i tvivl om, hvor den ligger henne"</i></p> <p><i>"Jeg skriver den bare i besøgsplanen og det er nok forkert".</i></p>
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			<p>Forstanderen og medarbejderne redegør for, at man på Generationernes Hus var nogle af de første til at få implementeret triageringstavlerne. Medarbejderne har desværre ikke længere et personalerum til triageringstavlerne, fordi der er konstateret skimmelsvamp. Man mødes derfor kun en gang om ugen i fællesrummet for hver etage. Her har man først en triageringsgennemgang af alle beboerne og herefter en gennemgang af en udvalgt beboers journal.</p> <p><i>"Vi var nogle af de første, der var igennem triageringsforløbet med de store digitaltavler. Vi er desværre i den situation, at vi ikke har noget personalerum pga. skimmelsvamp".</i></p> <p><i>"Vi afholder derfor kun triageringsmøder tre gange om ugen, en gang på hver etage".</i></p>
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?		X		<p>Forstanderen orienterer om, at plejen tilrettelægges til kaptajn mødet hver morgen. Her kommer der en medarbejder fra hver af de tre etager og danner sig et overblik over plejeopgavernes kompleksitet og de tilstedeværendes fagkompetencer. Der sker igen en kollegial sparring omkring kl. 10 for at sikre, at alle er med og de rette kompetencer er til stede på rette sted.</p> <p><i>"Vi har et kaptajnmøde hver morgen, hvor der kommer en fra hver etage og danner sig et overblik over, at de rette kompetencer er de rette steder".</i></p>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboeren allerede ved indflytningen tildeles en kontaktperson. Kontaktpersonen fungerer som bindeled mellem pårørende og personalet. Kontaktpersonen har ansvaret for at opdatere besøgsplanen og sørge for alle de praktiske opgaver omkring beboeren.</p> <p><i>"Jeg er som kontaktperson bindeled mellem de pårørende og stedet her. Hos flere borgere varetager jeg også de praktiske ting som blebestilling m.m. Og endelig ansvaret for opdatering af besøgsplanen".</i></p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>	X			<p>Forstanderen og en ny medarbejder redegør for, at der er et introduktionsprogram nyt personale bliver introduceret ud fra. De første 14 dage følges den nye medarbejder med en sygeplejerske eller assistent. Mentoren har løbende samtaler med den nye medarbejder de første 3 uger. Gør brug af hinandens kompetencer. Der er de første 3 måneder trivselssamtaler med faste</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>intervaller. Oplæringstiden er afhængig af den nye medarbejders kompetencer, faguddannelse og erfaringsbaggrund.</p> <p><i>"Jeg har som ny medarbejder et introduktionsprogram og en intro i 14 dage, hvor jeg følges med en sygeplejerske eller assistent for at se om jeg kan varetage de opgaver der skal til for at fungere som sygeplejerske. Jeg skal udfylde et kompetencepapir og har også en mentor jeg kan gå til og få sparring. Jeg har desuden løbende samtaler med både mentor og ledelsen".</i></p>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Forstanderen oplyser, at man primært bruger afløsere fra eget afløserkorps, som er oplært i ergonomi, har modtaget forflytningskursus, kursus i styrket borgerkontakt og andre relevante kurser. Der bruges desuden vikarer fra Care link.</p> <p><i>"Vi har vores eget afløserkorps. Lige nu hvor vi har mange luftvejs infektioner, har vi været nødt til at række hånden ud til Care link. Her sørger vi for, at der altid er kendt personale på hver etage. Vi har en forventning, at Care – link er klædt på til opgaven".</i></p>
<p>Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undervisning - Kurser - Vidensdeling 	X			<p>Forstanderen orienterer om, hvordan medarbejderne til MUS-samtalerne får mulighed for at tilkendegive, hvad de gerne vil udvikle sig med og tilbydes af kurser. Det kan fx være kursus i avanceret genoplivning. Der har netop været et længere forløb, hvor medarbejderne i plejen har haft følgeskab af sygeplejersken.</p> <p>Der afholdes et månedligt personalemøde, hvor personalet kan</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>ytre ønsker og behov for undervisning i forskellige emner.</p> <p>Det oplyses, at man er i en proces med at finde en både relevant og praktisk form for at arbejde med kompetenceskemaer i forhold til skal-kompetencer.</p> <p><i>"Vi er i proces med at finde den rigtige form, hvor man er en del af plejen og dermed kan være en del af at finde den kompetence en kollega, har brug for at lære. Medarbejderne skal også gribes, når de er motiveret for at lære".</i></p>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?		X		<p>En medarbejder redegør for, at man med rette kunne have som indsatsområde at skabe en god og hyggelig kultur omkring beboernes måltider. Generationernes Hus har netop hjemtaget tilberedningen af beboernes mad. Forstanderen orienterer om, at man er i en proces med at få skabt en kultur og arbejdsgange omkring tilberedningen af maden og hyggen omkring beboernes måltider.</p> <p>Der er højt til loftet og stor åbenhed for at prøve ting af.</p> <p><i>"Jeg synes stadigvæk vi er lidt under opbygning. Ved fx middagen har vi ikke på 4. salen sådan en fast struktur for, hvordan vi gør. Det er sådan noget vi skal arbejde på at blive enige om, hvordan vi gør. Der kan jeg godt se, at der er nogle ting vi skal stramme op på og have fokus på at gøre bedre. Alt det praktiske om at få alle beboere med og det skal være hyggeligt til måltiderne".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Forstanderen orienterer om, hvordan der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.</p> <p><i>"Vi siger altid godmorgen og farvel til hinanden og til dem man møder på gangen også selvom det er nogen man ikke kender. En står del af at komme i det her hus er, at man altid møder mennesker og vi er ansigtet udadtil til alle dem, der kommer".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?		X		<p>Der er til dialogmødet blandt medarbejderne en åben og ærlig dialog om, hvordan der kan være udfordringer ved at sige fra i omsorgsarbejdet. Medarbejderne lægger vægt på, at arbejdsvilkårene fordrer, at det skal være et begrundet nej, når der siges fra i omsorgsarbejdet.</p> <p><i>"Ja og nej fordi der er også en proces i at kigge på, hvad er årsagen til at man ikke kan håndtere den borger, - er det fordi man ikke er klædt på til det. Vi får en rigtig svær hverdag, hvis man kan sige, at man ikke vil have den og den borger".</i></p> <p><i>"Jeg oplever, at det kan være vanskeligt med vores psykisk udfordrende borgere. Det kan være svært, hvis man har været vant til at arbejde med nogen på 90 og nu skal arbejde med en på 55 år og den anderledes pleje, der er til et yngre menneske. Det kan være svært, men vi får snakket fint om 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		Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet	X	Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren
	Beboeren oplever at kunne leve det liv beboeren ønsker på plejehjemmet.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
Kultur	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld såvel mellem beboer og personale som mellem personalet indbyrdes.
	Plejhjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejhjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.
Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.
Kultur	
	<p>Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet</p> <p>Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.</p>

Procedurer og dokumentation

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

Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse og involvering	
	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme</p>
En værdig død	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.</p>
	<p>Medarbejderne angiver, at der er plads til samtaler omkring beboerens sidste tid, hvor beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner. Medarbejderne oplever sig klædt på til at tage disse samtaler.</p>
	<p>Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette.</p>
Personcentreret omsorg	
	<p>Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.</p>
	<p>Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til borgeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives: Identitet, inklusion, tilknytning, trøst, meningsfuld beskæftigelse.</p> <p>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.