



**Rapport Q1 – Q2 2023**

**Interne læringsbesøg Digitalisering & Kvalitet**

**Rapport for interne læringsbesøg – Forår 2023**

Interne læringsbesøg bygger på metoden internt survey. De består af observationer og interviews og har en anerkendende og involverende tilgang til medarbejdere, ledelse, beboere og pårørende. Der er udført 10 læringsbesøg fra januar til juni 2023.

Formålet med denne rapport er at give et overblik over de interne læringsbesøg som er udført af Digitalisering & Kvalitet, Aarhus kommune. Rapporten er todelt. Først præsenteres en række centrale tendenser ud fra målepunkterne, som de interne læringsbesøg har vist på tværs af kommunens plejehjem. Dernæst præsenteres forstandernes egne vurdering af de interne læringsbesøg på baggrund af evaluering af læringsbesøgene.

# Del 1: Sammenfatning af centrale tendenser på tværs af kommunens plejehjem

I dette afsnit sammenfattes der hvordan plejehjemmene i Aarhus kommune arbejder med ældretilsynets målepunkter[[1]](#footnote-2). Først beskrives kvalitetskonsulenternes kommentarer i forhold til tværgående mangler hvad angår plejehjemmenes arbejde med målepunkter. Derefter præsenteres plejehjemmenes egen beskrivelse af hvordan de arbejder med at efterleve målepunkterne.

I foråret 2023, beskriver Aarhus kommunes kvalitetskonsulenter at plejehjemmene arbejder tilfredsstillende med målepunkterne som helhed. Der er fortsat forbedringspotentialer i relation til arbejde struktureret efter forløbsmodellen, og få indsamlet oplysninger om ønsker til den sidste tid. Mennesketavler ses implementeret på de fleste af plejehjemmene, og med en plan for processen.

I nedenstående afsnit ses en dybdegående gennemgang af hvordan plejehjemmene beskriver at de arbejder med ældretilsynets målepunkter. Gennemgangen af fokuspunkterne er baseret på information fra interviews som er udført på plejehjemmene. Her har forstanderen og en række medarbejdere svaret på spørgsmål om, hvordan der konkret arbejdes med ældretilsynets målepunkter.

**Emne 1.1: Borgernes medbestemmelse og livskvalitet**

*På hvilken måde arbejdes der med/opleves selvbestemmelse og medinddragelse, så det bidrager til beboerens livskvalitet?*

1. Der arbejdes individuelt med selvbestemmelse ved plejehjemmenes fokus på at imødekomme den enkeltes behov. Man lytter til borgernes ønsker ift. pleje, sovevaner mm, og inddrager livshistorie.
2. Der arbejdes ligeledes med selvbestemmelse ud fra demokratiske principper. Mad og aktiviteter bliver f.eks. på en række plejehjem bestemt ud fra input hentet på beboerkonferencer.
3. Der haves på flere plejehjem fokus på forebyggelse af ensomhed. Et par plejehjem er EDEN-certificeret, og flere plejehjem arbejder med forebyggelse af ensomhed på plejehjemmet.

**Emne 1.2: Pleje af borgerne ved livets afslutning**

*På hvilken måde arbejdes der med /opleves pleje og omsorg ved livets afslutning, så det tager udgangspunkt i borgerens ønsker?*

1. Der laves et forarbejde op til beboerens sidste tid. Her er fokus på at snakke med beboeren om ønsker til den sidste tid. Mange plejehjem finder snakken svær at tage. Nogle plejehjem tager samtalen ved indflytning, imens andre venter til en relation og tryghed er bygget op hos beboeren.
2. Der er hos plejehjemmene et stort fokus på at lade en ansat med relation til den døende, stå for plejen i den sidste tid. Mange plejehjem har derudover et stort fokus på palliativ og lindrende pleje.
3. Når en beboer er gået bort, ses hos plejehjemmene forskellige måder for symbolsk at tage afsked med beboeren. F.eks. kan der åbnes vinduer i den afdødes lejlighed samt ”synges ud”. Der er derudover hos flere plejehjem fokus på at markere en beboers bortgang til de andre beboere.

**Emne 2.1: Borgernes trivsel og relationer**

*På hvilken måde arbejdes med beboernes trivsel – her tænkes særligt i forhold til relationer til pårørende (familie og netværk) og/eller andre relevante tilbud om samvær og aktivitet?* *Og hvordan bliver beboerne inddraget og motiveret til at deltage i meningsfulde aktiviteter?*

1. Plejehjemmene fokuserer på den enkelte beboers trivsel ved at facilitere fællesskab og relationer.
2. Derudover fokuserer plejehjemmene på den enkelte beboers trivsel ved at arrangere aktiviteter. Her ses både in-house-aktiviteter, og aktiviteter ud af huset, eks. i form af en bustur i lokalområdet.
3. Dyrkelse af relationer er i fokus på tværs af plejehjemmene. En udfordring ses dog: Nogle beboere vil det sociale (Aktiviteter, relations-dannelse mm.), imens andre er passive og derved sværere at få aktiveret. Der kan ses en forøget ensomhed samt mindre trivsel for denne gruppe af beboere.
4. Pårørende forsøges typisk inddraget i hverdagen på de enkelte plejehjem. De inviteres ofte til aktiviteter. Visse plejehjem eksperimenterer med at aktivere pårørende via Facebook som ny kanal.

**Emne 3.1. Beboere med kognitive funktionsevnenedsættelser (herunder demens), psykisk sygdom og/eller misbrug**

*På hvilken måde arbejdes der med særlige arbejdsgange ift. omsorg og pleje hos borgere med kognitive funktionsnedsættelser?*

1. Der gøres bredt på plejehjemmene brug af demenskoordinatorer for at håndtere beboere med en nedsat kognition. Koordinatorerne skaber overblik og en fælles forståelse af tilgangen til beboeren.
2. Der er fokus på dokumentation af kognitive evner i mestringen. I forlængelse heraf, også fokus på vidensdeling indenfor- samt på tværs af vagtlag, ift. hvordan hver enkelt beboer bedst håndteres.
3. Fokus på tværfagligt samarbejde. Der drøftes mellem medarbejderne hvordan den enkelte beboer bedst håndteres. Sideløbende ses på visse plejehjem også samarbejde ift. aflastning af ansatte

**Emne 3.2. Forebyggelse af magtanvendelse**

*På hvilken måde arbejdes med at forebygge magtanvendelse?*

1. Magtanvendelse ses som en sidste udvej. Ansatte har et præventivt fokus, hvor man på forhånd prøver at undgå at magtanvendelse opstår. Nænsomt nødværge bruges til at nedtrappe konflikt.
2. Flere plejehjem har fokus på at dele hvordan udadreagerende adfærd kan undgås ved den enkelte beboer. Nogle plejehjem har en magtanvendelseshandlingsplan der dokumenteres ind i mestring.
3. Plejehjemmene er bekendt med den korrekte procedure om indrapportering af magtanvendelse.

**Emne 3.3. Fokus på ændringer i beboernes funktionsevne og helbredstilstand**

*På hvilken måde arbejdes der med kontinuerligt at have fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand?*

1. Der bruges på plejehjemmet triageringstavler hvor beboeres aktuelle status markeres med farver. Tavlen suppleres typisk af hyppige/daglige triageringsmøder hvor status på beboerne drøftes i et tværfagligt forum. Ikke alle har implementeret triageringstavler endnu, men værktøjet udbredes hastigt og der foreligger en implementeringsplan herfor.
2. Der er fokus på at videndele mellem de ansatte når der sker en ændring i beboerens funktionsevne. Sosu-hjælpere ser oftest forandringerne først, og fokus er på at disse skal få givet deres viden om forandring i funktionsevne videre til den i situationen relevante sygeplejerske eller terapeut.
3. Der ses en bred forståelse af vigtigheden i dokumentation samt vidensdeling ved en ændring i beboerens tilstand. Den næste medarbejder (Evt. fra andre vagtlag) skal klædes på til at træde til.

**Emne 6.3. Beboere med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter § 86**

*På hvilken måde arbejdes der med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter § 86 med afsæt i de enkelte borgeres mål?*

1. Plejehjemmene opstiller i samarbejde med borgeren mål for genoptræning/vedligehold af evner. Pårørende inddrages nogle gange også hvad angår mål for genoptræning. Denne inddragelse kan være gavnende, men kan også have en skyggeside. Herunder er det vigtigt at forventningsafstemme med den pårørende og sikre at målene er sat op ud fra beboerens behov frem for pårørendes behov.
2. Der ses bredt på plejehjemmene en stor værdi i selvhjulpenhed. Man har stort fokus på ikke at tage noget fra borgeren ved at give dem hjælp på områder hvor hjælpen er unødvendig.
3. Sidst ses stor fokus på hverdagstræning. Hverdagstræning er godt til at vedligeholde beboerens evner, og kan være lettere at udføre med beboeren end mere målrettet holdtræning.

# Del 2: Forstandernes vurdering af de interne læringsbesøg

**Fordeling af internt læringsbesøg samt kommunalt tilsyn**

Der er gennemført i alt 28 tilsyn på kommunens plejehjem i januar til juni 2023. Af disse, er 10 udført som interne læringsbesøg. Data som præsenteres i dette afsnit, vedrører kun evaluering af de interne læringsbesøg. Her præsenteres feedback fra de syv forstandere som har deltaget i en fremsendt survey vedrørende evaluering af det interne læringsbesøg de har deltaget ved.

**Vurdering af læringsbesøgets brugbarhed**

På de plejehjem hvor et internt læringsbesøg er udført, er forstanderne efterfølgende blevet bedt om at vurdere en række udsagn om læringsbesøgets effekt på plejehjemmet. Hvordan forstanderne vurderer disse udsagn, ses præsenteret i nedenstående figur 2. Generelt evalueres de interne læringsbesøg positivt, idet samtlige forstandere på de syv plejehjem er enten ”enige” eller ”meget enige” i en række udsagn om at de interne læringsbesøg har haft en positiv effekt på plejehjemmet. Samtlige af de syv forstandere (100%) finder at det interne læringsbesøg skaber værdi for plejehjemmet, samt at besøgets udbytte bliver anvendt i daglig praksis. Næsten alle forstandere (6/7 forstandere, dvs. 85%) finder derudover at det interne læringsbesøg har medvirket til en øget refleksion over den daglige praksis hos de plejehjemmets medarbejdere. Skal man pege på en svaghed i det interne læringsbesøg ud fra de indsamlede data, finder forstanderne i mindre grad at det interne læringsbesøg har udspecificeret samt rost plejehjemmets styrker. Her udtrykker tre ud af de syv forstandere (43) at læringsbesøget kun delvist har formået at gøre plejehjemmets ansatte bekendt med hvad plejehjemmet lykkes med.

Figur 2: Vurdering af udsagn om det interne læringsbesøg



**Vurdering af hvor meningsfuldt det interne læringsbesøg har været**

Figur : Overordnet vurdering af det interne læringsbesøg

I evalueringen er forstanderne på plejehjemmene afslutningsvis blevet spurgt om, hvordan de vil vurdere det interne læringsbesøg som helhed. På en skala fra 1 (Lav vurdering) til 5 (høj vurdering) giver de syv forstandere det interne læringsbesøg en gennemsnitlig vurdering på 4,00. Vurderingen af det interne læringsbesøg baserer sig på indrapporteringer (7 forstandere), og kan derfor være upræcist idet hver enkelt indrapportering vægter meget i gennemsnittet. Den eksakte vurdering af det interne læringsbesøg kan være behæftet med usikkerhed, men der tegner sig alligevel et billede af en stor tilfredshed med tilsynsformen på Aarhus kommunes plejehjem.

**Kommentarer til det interne læringsbesøg**

De 7 forstandere er i surveyen blevet bedt om at komme med uddybende kommentarer til det interne læringsbesøg. I dette afsnit præsenteres samtlige af forstandernes kommentarer til det interne læringsbesøg som tilsynsform.

Positive kommentarer til læringsbesøget

Et af tilsynets styrker, er ifølge en forstander, at tilsynet inddrager de ansatte bredt. Som en forstander beskriver, var tilsynet *”En positiv oplevelse, især da alle bliver inddraget”* (Forstander 5). I forlængelse heraf, finder flere forstandere den dialogbaserede tilsynsform meget lærerig og meningsfuld iblandt medarbejderne. En anden forstander beskriver hertil følgende: *Som leder oplever jeg at den nye tilsynsform, hvor vi går i dialog, skaber bedre læring og skaber mere meningsfuldhed blandt medarbejderne”* (Forstander 2). Den dialogbaserede tilsynsform formår hertil ifølge forstanderne at skabe læring og forbedrede arbejdsgange, med en forbedret pleje til plejehjemmets beboere som følge heraf: *”Medarbejderne går berigede fra besøget og har mod på at arbejde videre med nye tiltag eller fokusere på ting som kan forbedres.”* (Forstander 6). Sidst beskriver en forstander endda hvordan det interne læringsbesøg har givet medarbejderne den hidtil bedste oplevelse med et tilsyn: ”*Synes der er en god tone og en god reflektionsform fra tilsynet. Medarbejdernes oplevelse er 100% bedre end tidligere oplevelser”* (Forstander 4)*.* Der ses i de uddybende kommentarer en generel tilfredshed med det interne læringsbesøg som tilsynsform.

Forslag til forbedringer fra evalueringen

Der ses én genganger, hvad angår forstandernes input til forbedring af det interne læringsbesøg; Som en del af det interne læringsbesøg, ønsker forstanderne at der udføres stikprøver jf. målepunkterne i journalerne. Ønsker man i MSO fremadrettet at udføre interne læringsbesøg i regi af kommunalt tilsyn, anbefales det at man gør brug af stikprøver ved journalgennemgang. Således vil vurderingsgrundlaget i forbindelse med læringsbesøg være mere kvalificeret.

1. https://stps.dk/da/tilsyn/aeldretilsynet/temaer-og-maalepunkter/ [↑](#footnote-ref-2)