

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26185690

Kommunalt tilsyn

Tilsynsrapport 2023

Aarhus Kommune

Plejhjemmet Madsbjerg

Adresse: Nygårdsvej 2, 8270 Højbjerg

Tlf.: 87135041

D. 24.05.2023

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

Fokusområder for tilsynet i Aarhus kommune:

- ✓ Selvbestemmelse og livskvalitet, herunder en værdig død
- ✓ Aktiviteter og rehabilitering
- ✓ Trivsel og relationer
- ✓ Procedurer og dokumentation
- ✓ Målgrupper og metoder

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 24.05.2023 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Madsbjerg. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med plejehjemmets to forstandere
- Der blev interviewet 3 beboere og 1 pårørende
- Der blev gennemgået 3 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets forstandere og udvalgte medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Madsbjerg er et kommunalt plejehjem med 60 plejeboliger i området Viby-Højbjerg. Plejehjemmet er et to etagers byggeri og de 60 boliger er fordelt på 3 vinger. Plejehjemmet fremstår som en samlet enhed, men der er knyttet to forstandere til Madsbjerg - en til hver etage. Til hver af plejeboligerne er der en lille terrasse eller en altan. På hver etage i de tre fløje er der et fællesareal med anretterkøkken og spisestue og i forlængelse heraf er der dagligstue med sofa og tv.

Plejehjemmet ligger i naturskønne omgivelser med mange stisystemer. Madsbjerg har en stor, dejlig terrasse som ligger ud til et gadekær og råder desuden over to dejlige gårdhaver.

Plejehjemmet Madsbjerg har eget produktionskøkken, hvorfra der serveres frisklavet mad hver dag.

Under tilsynet blev det bemærket, at der er en afslappet, hyggelig og hjemlig atmosfære rundt på plejehjemmet og stedet har ikke et institutionsagtigt præg. Rundt omkring på plejehjemmet er der bl.a. lavet fem små oplevelsesrum - en biograf, en frisør, en herrestue, et træningslokale og et kreativt rum. Dette med sigte på at skabe glæde i hverdagen for beboerne og give dem oplevelsen/fornemmelsen af at "komme ud".

Tilsynet observerede, at lejlighederne samt fællesområderne og gangarealerne var rene, pæne og ryddelige. Siden sidste tilsyn i august 22 har der været fokus på rengøringsniveauet især i fællesområderne og på gangene. Man har nu entereret med en anden leverandør af rengøring, hvilket har højnet rengøringsniveauet markant.

Personalesammensætning:

Plejehjemmet har ansat 5 sygeplejersker, 9 social- og sundhedsassistenter, 20 social- og sundhedshjælpere, 2 ergoterapeuter og 2 fysioterapeuter. Derudover er der ansat en vejleder og en aktivitetsmedarbejder. I køkkenet er der ansat 1 ernæringsassistent, 1 køkkenassistent. Ledelsen består af to forstandere og en viceforstander.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d.24.05.2023 vurderet, at plejehjemmet indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusioner

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Madsbjerg indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "*selvbestemmelse og livskvalitet*" og under "*Procedurer og dokumentation*" som ikke var opfyldt.

En beboer, som stort set er selvhjulpne og kun får hjælp til servering af morgenmad og til rengøring, føler sig til tider ensom og overset - værst er det i perioder med mange afløsere som f.eks. i sommerferien, men sommetider også i aftenvagten. Den pågældende beboer giver udtryk for, at personalet har travlt og bruger deres ressourcer på de beboere, der har brug for fysisk hjælp.

To af de tre adspurgte beboere har kun boet på plejehjemmet i ca. 2 måneder. Især den ene beboers journal mangler at blive gennemgået og opdateret. Vurderingen af funktionsevnetilstandene stemmer f.eks. ikke overens med de oplysninger, der forefindes i beboers besøgsplan i forhold til bl.a. fødeindtag. I vurderingen af funktionsevnetilstandene fremgår det, at beboeren har dysfagi, mens der i besøgsplanen står, at hun får gratinkost grundet dentale udfordringer. Dette skaber usikkerhed om, hvorvidt beboeren er dysfagi udrett, hvilket må anses for at være essentielt i forhold til bl.a. at kunne sikre, at den mad og drikke, som beboeren får, har den rette konsistens. Tilsvarende fremgår det af vurderingen af beboers funktionsevnetilstande, at hun anvender en ble, mens der i besøgsplanen ikke er beskrevet bleskift som en opgave eller et opmærksomhedspunkt. Endelig mangler der en livshistorie på denne beboer. Under punkterne vaner og mestring er der informationer, som kunne bruges til udarbejdelse af en livshistorie - disse skal dog struktureres og samles under "*livshistorie*"

For den anden nyindflyttede beboers vedkommende mangler der ligeledes på enkelte punkter en rød tråd mellem besøgsplanen og vurderingen af beboers funktionsevnetilstande. Af besøgsplanen fremgår det, at beboeren har brug for hjælp til nedre hygiejne. Behovet for denne hjælp kan ikke ses i vurderingen af beboers funktionsevnetilstande. Omvendt vurderes beboeren til at have brug for et bind, hvilket ikke er beskrevet i besøgsplanen. Denne beboers livshistorie er sparsomt beskrevet. Personalet oplyser dog, at der er en dataindsamling i gang.

For to af de tre beboeres vedkommende mangler der systematik i forhold til indhentning af eventuelle ønsker for den sidste tid, og til dokumentation af disse under "*Livshistorie*" i Cura.

I forbindelse med dialogmødet fremgår det bl.a. at personalet er i en arbejdsproces for at få implementeret

procedurer og arbejdsgange til indhentning af eventuelle ønsker for den sidste tid, samt til at få dokumenteret disse mulige ønsker.

I vurderingen af Plejehjemmet Madsbjerg har tilsynet lagt vægt på, at plejehjemmets forstandere og personale tog aktivt del i dialogen med tilsynet og var åbne, reflekterende og opmærksomme på de målepunkter, der ikke var opfyldt. Tilsynet vurderer således, at man på Madsbjerg vil være i stand til at rette op på de uopfyldte målepunkter ud fra den rådgivning og vejledning, der blev givet under tilsynet.

Tilsynets overordnede vurdering er, at Plejehjemmet Madsbjerg er et velfungerende og velorganiseret plejehjem, hvor der anvendes gode procedurer, relevante faglige metoder og systematiske arbejdsgange i forhold til at planlægge og udføre kerneopgaverne på plejehjemmet. Der arbejdes tværfagligt på Madsbjerg og såvel samarbejdet med interne som med eksterne samarbejdspartnere vægtes højt. På trods af at plejehjemmet er delt op i to enheder med hver sin forstander, bestræber man sig meget på, at plejehjemmet skal fremstå som en helhed og personalet hjælper og supplerer hinanden på tværs af afdelingerne f.eks. ved sygdom, fridage og ferie.

De tre adspurgte beboere oplevede medindflydelse og selvbestemmelse på eget liv og angav at være glade for at bo på plejehjemmet og betragtede Madsbjerg som deres hjem. To beboere var meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg der blev ydet mens den tredje beboer til tider følte sig overset, idet hun oplevede, at personalets ressourcer blev brugt på mere plejekrævende beboere. Beboerne beskrev personalet som venlige, omsorgsfulde og hjælpsomme og oplevede, at der var en respektfuld omgangstone og en god kultur på plejehjemmet. I forbindelse med måltiderne efterlyste en beboer dog mere hygge og sammenhold for at gøre måltidet til en god oplevelse for beboerne.

Den pårørende som tilsynet interviewede, var meget tilfreds med at have sin kære på Madsbjerg og roste personalet for at yde en respektfuld, omsorgsfuld og kompetent pleje. Samtidig følte hun sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

De ovenstående fund i forbindelse med tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer som en del af den fælles kultur, at alle medarbejdere inkl. afløsere giver sig tid til/afsætter ressourcer til at se og drage omsorg for alle beboere inkl. de selvhjulpne beboere.
- At man arbejder på, at kognitiv velbevarede beboere kan samles i et fællesskab f.eks. til måltiderne
- At der er fokus på at gøre måltiderne til en lille stjernestund for beboerne
- At man sikrer, at der er udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere. Såfremt man overlader det primære ansvar for denne opgave til de pårørende, må man fastsætte en rimelig deadline for, hvornår data skal være indleveret.
- At man sikrer at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura. Såfremt beboeren og/eller de pårørende ikke er parate til at forholde sig hertil, skal dette fremgå af dokumentationen
- At man sikrer, at der er en rød tråd mellem vurderingen af en beboers funktionsevnetilstande og beboerens besøgsplan.
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboerens aktuelle tilstand.
- At man sikrer, at besøgsplanen afspejler en beboers aktuelle tilstand og den hjælp han/hun har brug for.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer med kognitiv funktionsevneindsættelse

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere - 3 kvinder i alderen 87-96 år. De tre beboere havde boet på Madsbjerg plejehjem i hhv. 2 mdr., 2 mdr., og 2 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. En af de tre beboere havde kognitive udfordringer og var ikke i stand til at svare på alle de spørgsmål, som tilsynet stillede. Der er markeret X i ikke aktuelt, der hvor det ikke var muligt at indhente svar på spørgsmålene. De tre beboere var velsoignerede og velklædte ligesom deres lejligheder fremstod pæne, rene og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Selvbestemmelse og livskvalitet				
Oplever du, at du har passende indflydelse på din hverdag og kan leve dit liv i overensstemmelse med dine ønsker?	XXX			<p>De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de er glade for og tilfredse med at bo på Madsbjerg og oplever at deres ret til selv- og medbestemmelse bliver respekteret:</p> <p><i>"Jeg er meget glad for at bo her. Jeg føler ikke jeg har nogen restriktioner i forhold til, hvad jeg må og ikke må. Jeg har overhovedet ikke noget at klage over".</i></p> <p><i>"Jeg er faldet så godt til som det nu er muligt på kort tid. Når det nu skulle være og jeg ikke kan klare mig derhjemme længere, så er det dejligt at være her. Jeg har fået min hverdag her".</i></p> <p><i>"Jeg er glad for at være her. Jeg har min frihed til at gøre, hvad jeg vil".</i></p>

Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at de fuldstændig selv bestemmer deres døgnrytme
Oplever du, at personalet inddrager dig i beslutninger, der vedrører dig?	XXX			De tre beboere bekræfter, at de bliver medinddraget i beslutninger, der vedrører dem
Lytter personalet til, hvad du siger?	XX	X		<p>To beboere tilkendegiver, at de føler sig set og hørt:</p> <p><i>"Der er personale som sætter sig på sengekanten og så snakker vi hyggeligt sammen."</i></p> <p>Den tredje beboer, som stort set er selvhjulpnen fortæller at hun af og til føler sig overset og glemt:</p> <p><i>"Personalet har travlt med at tage sig af de beboere, der har brug for fysisk hjælp. Jeg føler mig til tider overset og glemt. Om dagen er det ikke noget problem, heller ikke så tit om aftenen, når bare de husker at komme og sige godnat til mig, men værst er det når der er afløser. Jeg gruer for sommeren - sidste sommer havde jeg det virkelig svært".</i> Men denne beboer beretter alligevel om en hel speciel oplevelse sidste sommer. <i>"Der var en afløser en aften - hun har ikke været her siden. Men hun kom og hilste på mig da hun mødte ind, så kom hun senere på aftenen og serverede frugt for mig og snakkede med mig og så kom hun også og sagde godnat. Det var en god aften."</i></p>
Hvordan synes du omgangstonen er?	XXX			<p>Omgangstonen beskrives som god og respektfuld.</p> <p><i>"Der er en hyggelig stemning her."</i></p>
Er personalet omsorgsfulde?	XX	X		De tre beboere beskriver personalet som søde, rare og omsorgsfulde. En beboer savner som ovenfor beskrevet mere nærvær/opmærksomhed fra personalet.

Aktiviteter og rehabilitering			
Har du haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XX		<p>To beboere tilkendegiver at der er en løbende dialog omkring ønskede aktiviteter og deltagelse heri. Den tredje beboer er ikke i stand til at svare på spørgsmålet.</p>
Er der for dig mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter	XXX		<p>En beboer oplyser, at hun deltager i udvalgte aktiviteter, men er meget glad for at læse, høre radio og gå lange ture. <i>"Jeg er vant til at være alene og underholde mig selv. Når bare jeg kan se med mine øjne og gå på mine bene, så klarer jeg mig"</i>. Denne beboer fortæller desuden, at samværet med de nære pårørende er af afgørende betydning for hendes oplevelse af livskvalitet.</p> <p>En anden beboer angiver, at hun befinder sig godt i sin lejlighed og foretrækker at være der:</p> <p><i>"Jeg læser og ser tv - jeg har ikke så meget med de andre at gøre"</i>.</p> <p>Den tredje beboer derimod deltager i alle udbudte aktiviteter.</p> <p><i>"Jeg siger ja tak til det hele"</i>. Denne beboer er især glad for at deltage i fysiske aktiviteter som stolegymnastik. Derudover er de fælles udflugter blandt de yndede aktiviteter.</p>
Har du været med til at sætte mål for, hvilke funktioner du selv kan varetage?	XXX		<p>En beboer er stort set selvhjulpen og får kun hjælp til servering af morgenmad samt til rengøring hver 14.dag.</p> <p><i>"Jeg går en lang tur hver dag og så deltager jeg i stolegymnastik og styrketræner i træningslokalet to gange om ugen."</i></p> <p>En anden beboer kan ligeledes klare en del funktioner selv i forhold til personlig pleje, men har brug for støtte og verbal guidning. Denne beboer holder sit funktionsniveau</p>

				<p>ved lige gennem træning af de daglige ADL-færdigheder.</p> <p>Den tredje beboer kan også klare delfunktioner selv, men har behov for hjælp, støtte og guidning. Denne beboer træner med fysioterapeuten og oplyser ”Jeg har givet udtryk for, hvad jeg selv gerne vil blive ved med at gøre og kunne”.</p>
Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre det, du selv kan?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at der er den fornødne tid til, at de selv kan varetage alle de funktioner, der er muligt for dem.
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XX	X		To beboere oplever at få den hjælp, de har brug for og er tilfredse hermed. Den tredje beboer har ikke behov for megen hjælp, hvilket medfører, at hun har mindre kontakt med personalet og til tider føler sig glemt.
Trivsel og relationer				
Hvad synes du om kvaliteten af den mad du får?	XXX			<p>De tre beboere udtrykker tilfredshed med den mad, der bliver serveret på Madsbjerg.</p> <p><i>”Maden er god og varieret”</i></p>
Er der passende portioner?	XXX			Beboerne angiver at der er rigelige mængder mad og, at de altid bliver mætte.
Er der en hyggelig atmosfære til måltiderne?	XX	X		<p>En beboer foretrækker at få sin mad serveret i lejligheden. De to andre beboere indtager de fleste måltider i spisestuen sammen med de øvrige beboere.</p> <p><i>”Der er ikke megen snak ved bordet. Vi er ikke ret mange især ikke om aftenen. Tidligere var det hyggeligere. Når der kun sidder et par stykker ved bordet, vil jeg hellere have min mad med ind i lejligheden”.</i></p> <p><i>”Somme tider er der nogen jeg kan snakke hyggeligt med”.</i></p>

Spørgsmål til pårørende			
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventningerne blev afstemt?	X		Den pårørende bekræfter, at der ved indflytningen blev afholdt et møde, hvor der skete en forventningsafstemning.
Oplever du at blive inddraget og lyttet til?	X		Den pårørende føler sig i høj grad hørt og inddraget: <i>"Der bliver helt sikkert lyttet til mig. Jeg har indtryk af, at når jeg henvender mig med et eller andet, bliver det taget alvorligt og det kommer videre".</i>
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X		<i>"Jeg oplever bestemt at der er en ordentlig omgangstone på plejehjemmet og samtidig en rar stemning".</i>
Oplever du, at din kære(beboeren) får en respektfuld og omsorgsfuld pleje?	X		Den pårørende tilkendegiver, at hendes kære får en god og respektfuld pleje. <i>"De spørger hende f.eks. altid om de må have lov til at hjælpe hende, inden de går i gang med noget."</i>
Bliver der taget højde for din kæres særlige behov?	x		Den pårørende oplever, at der i høj grad bliver taget individuelle hensyn: <i>"Personalet er søde til at inkludere min kære og tage hende med ud"</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner		XXX		<p>Hos en ny indflyttet beboer mangler der en livshistorie. Under punkterne vaner og mestring er der informationer, som kunne bruges til udarbejdelse af en livshistorie. Men de skal struktureres og samles under "Livshistorie".</p> <p>Hos en anden ny indflyttet beboer er livshistorien lidt tynd og mangelfuld.</p> <p>For to beboeres vedkommende mangler der dokumentation af beboernes ønsker for den sidste tid under "Livshistorie". Såfremt beboeren og/eller dennes pårørende ikke er parate til denne stillingtagen, skal dette ligeledes dokumenteres under "Livshistorie".</p>
<p>Funktionsevnetilstande - 5</p> <p>Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, samfundsliv, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)</p>	X	XX		<p>Hos en beboer mangler funktionsevnetilstandene at blive revurderet i overensstemmelse med beboerens aktuelle tilstand efter hun er flyttet ind på plejehjemmet. Dette gælder bl.a. i forhold til fødeindtag og i den forbindelse om beboeren har dysfagi eller ej.</p> <p>For en anden beboers vedkommende mangler funktionsniveauet i forhold til "at vaske sig" at blive vurderet. Af besøgsplanen fremgår det at den pågældende beboer har behov for hjælp til nedre hygiejne, hvilket ikke fremgår af vurderingen af beboerens funktionsniveau.</p>
Besøgsplan (Døgnrytmeplan)	X	XX		Hos en beboer står der i besøgsplanen at hun får gratinkost grundet dentale udfordringer, hvorimod det i vurderingen af

				<p>funktionsevnetilstandene fremgår at beboeren har dysfagi.</p> <p>Tilsvarende fremgår det af vurderingen af beboerens funktionsevnetilstande, at hun anvender en ble mens der i besøgsplanen ikke er beskrevet bleskift som en opgave eller et opmærksomhedspunkt.</p> <p>En anden beboer er vurderet til at have brug for at anvende et bind, hvilket ikke er beskrevet i besøgsplanen og ej heller skift heraf.</p>
Kender medarbejderne plejehjemmets praksis for den social- og plejefaglige dokumentation?	X			Det oplyses at alle medarbejdere kan tilgå Cura
Har alle i plejegruppen adgang til Cura?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: De to forstandere og repræsentation fra alle faggrupper

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Selvbestemmelse og livskvalitet				
Hvordan arbejder I med at bevare og fremme beboerens selvbestemmelse og medinddragelse i det omfang, dette er muligt?	X			<p>Det tilkendes gives fra medarbejderne, at der er stor respekt om beboernes selvbestemmelse og medinddragelse i hverdagens valg.</p> <p><i>" Vi banker på, og er bevidste om, at det er deres hjem vi kommer på besøg i. Vi kender borgerne godt og deres livshistorie, vaner og interesser."</i></p> <p>Der tilbydes hjemmebesøg inden beboeren flytter ind, og der afholdes altid en indflytningssamtale.</p> <p><i>" Hjemmebesøg er et tilbud til alle vores beboere, det er forskelligt om de ønsker det. Det handler om at finde ud af, hvad der er vigtigst for beboeren, at vi skal tage udgangspunkt i. Det giver også beboeren en tryghed, at der er nogle kendte ansigter, den dag beboeren flytter ind her."</i></p>
Kan beboeren selv bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Det angives, at beboerne fuldstændig selv bestemmer deres døgnrytme.</p> <p><i>" Beboeren kan fuldstændig selv bestemme sin døgnrytme."</i></p> <p><i>" Der er stor forskel på, hvornår vores beboere ønsker at sove eller være vågne."</i></p>
Er der fokus på en respektfuld kommunikation?	X			<p>Der gives samstemmende udtryk for, at god takt og tone er essentielt og der er meget fokus på en ordentlig og respektfuld kommunikation.</p>

				<p><i>"Til vingemøderne er der fokus på kommunikationen, her tales der åbent om, hvordan vi har det med hinanden."</i></p> <p><i>" Der stort fokus på en respektfuld kommunikation."</i></p> <p><i>" Vi taler åbent om, hvordan vi er med hinanden og med borgerne. Hvordan hjælper vi med den gode og respektfulde tone, hvis der er nogle borgere, der har en adfærd, der er udfordrende."</i></p> <p><i>" På ugeplan er der en samtale med både kolleger og forstanderne om, både kommunikation og adfærd generelt."</i></p>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Det oplyses, at beboerens ønsker til livets afslutning er begyndt at indgå i indflytningssamtalen. Såfremt beboeren endnu ikke er afklaret eller ikke ønsker at drøfte emnet der, tages emnet op til næste samtale efter 3 eller 6 måneder. Det opleves, at beboeren ofte spontant kommer med tilkendegivelser i forhold til de ønsker beboeren måtte have til livets afslutning.</p> <p><i>" Oftest kan emnet også komme på bane, når man står i en god samtale med borgeren, så kommer der ofte nogle naturlige ord fra borgeren, som vi nedskriver."</i></p> <p><i>"Systematikken er, at det er blevet et fast punkt vi vender til indflytningssamtalen, men det er ikke sikkert, at der kommer et svar, andet end det har vi ikke snakket om eller det er ikke lige nu. Det betyder ikke, at vi ikke vender tilbage."</i></p>
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne oplyser, at beboerens ønsker til livets afslutning dokumenteres under livshistorie.</p>

<p>Hvordan inddrager I de pårørende i beboerens sidste tid?</p>	<p>X</p>		<p>Det angives, at de pårørende i vid udstrækning inddrages i beboerens sidste tid. De pårørende kan få kost og logi og personalet er ligeledes opmærksomme på at drage omsorg for de pårørende.</p> <p><i>" Vi får så mange roser og gode tilbagemeldinger fra de pårørende, - det er også et målestoksforhold for os i forhold til om vi er lykkedes."</i></p>
<p>Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af den døende beboer?</p>	<p>X</p>		<p>Medarbejderne redegør for procedure og arbejdsgange i forbindelse med en værdig død. Der redegøres ligeledes for, hvorledes kompetencer til varetagelse af pleje og omsorg ved livets afslutning opretholdes. Der er et veletableret samarbejde med huslægerne, der indgår i et tæt samarbejde omkring beboeren i den sidste tid.</p> <p><i>"Huslæger kommer snart og underviser i palliation og vi har et rigtig godt samarbejde. Det er også trygt og fagligt kompetent for borgerne, at deres læge følger dem tæt og kender dem."</i></p> <p><i>" Vores borgere har kontaktsygeplejersker, og det er sygeplejerskerne, der har det sygeplejefaglige ansvar for forløbet og som er forløbsansvarlig, når borgeren er døende. Desuden er der de af borgerne kendte omkring borgeren. Der er døgndækning af de rette kompetencer, så det er et forløb, der fungerer rigtig godt og vi er stolte af."</i></p>
<p>Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?</p>	<p>X</p>		<p>Det opleves, at det er meget forskelligt, hvordan forløbet med de efterladte pårørende er.</p> <p>Forstanderne og medarbejderne stiller sig altid til rådighed i forhold til, hvad de pårørende måtte have af behov i forhold til forløbet.</p>

				<p><i>" Det er meget forskelligt, hvad folk ønsker, men vi er meget opmærksomme på, at det bliver en god og værdig afslutning også for de pårørende."</i></p> <p><i>" Vi har systematik omkring dødsfald i forhold til, at når der har været et dødsfald, så ved både forstandere og det øvrige personale det, hvis der er en pårørende der ringer."</i></p>
Aktiviteter og rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabilitering hos beboeren?	X			<p>Det oplyses, at terapeuterne ved den nyindflyttede beboer laver en funktionsevneudredning relativt kort tid efter indflytningen. Terapeuterne udvælger de relevante test til udredningen.</p> <p>Funktionsevneudredningen dokumenteres og kobles til besøgsplanen.</p> <p>Terapeuterne sørger ligeledes for, at beboeren får de relevante hjælpemidler.</p> <p><i>" Mit redskab er genoptræning eller vedligeholdende træning. Jeg prøver med de redskaber jeg har at lave et program med beboerne."</i></p>
Bliver beboeren og eventuelt pårørende inddraget i at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Det oplyses, at der er fokus på at inddrage beboeren i at opstille realistiske mål. Målene bliver løbende justeret og har sigte på beboerens ønske om fx at kunne blive ved med at klare så meget som muligt selv.</p> <p><i>" Jeg har en samtale med beboeren om, hvad beboeren gerne vil. Nogle gange er det lidt urealistisk andre gange kan det godt lade sig gøre, det er bare at sætte sig i øjenhøjde og høre hvad beboeren ønsker."</i></p>
Oplever I der er ressourcer til at imødekomme beboerens basale behov, når de pludselig opstår, fx hvis beboeren skal	X			<p>Det tilkendegives samstemmende, at det prioriteres, at beboernes basale behov imødekommes, når de opstår. Det handler meget om god planlægning, og om at støtte</p>

på toilettet midt i middagsmaden?				<p>beboeren i at komme på toilettet inden aftensmaden.</p> <p><i>"Man planlægger sig ud af det. Der er i øjeblikket en ekstra "flyver" inde fordi det er der behov for. Og jeg har ikke hørt, at man ikke har mulighed for at komme på toilettet."</i></p>
Hvordan arbejder I med at inddrage og motivere beboeren til at deltage i aktiviteter, der er meningsfulde for den enkelte beboer?	X			<p>Det tilkendes gives, at der tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter, der tager afsæt i beboernes forskellige ønsker og behov. Hverdagens aktiviteter, herunder hjælp, pleje og omsorg bliver dagligt justeret efter beboernes ressourcer. En beboer har arrangeret en tur i et interessefælleskab med en anden beboer og to personaler.</p> <p>Der udkommer hver måned uge sedler med en aktivitetsoversigt. Nogle beboere ønsker at få oversigten udleveret, andre orienterer sig på tavlen og andre skal personalet huske at spørge og hente på dagen.</p> <p><i>" Aktiviteterne starter med beboerne."</i></p> <p><i>" Det handler meget om at understøtte, hvad den enkelte beboer finder meningsfuld at være med til. Det er vigtigt at formålet med, hvad beboeren laver passer i hverdagen. Så længe det giver mening og kan overføres til hverdagen, så er det lige meget om det er en gåtur eller hverdagsaktiviteter."</i></p>
Har I haft en samtale med den enkelte beboer om beboerens ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter?	X			<p>Aktivitetsmedarbejderen er inde og besøge alle nyindflyttede beboer for at høre, hvad der for beboeren vil være meningsfuld at deltage i.</p>
Trivsel og relationer				
Hvordan arbejder I med de individuelle hensyn ved måltiderne?	X			<p>Det oplyses, at der i vid udstrækning tages hensyn til individuelle hensyn til måltiderne.</p>

			<p><i>"Der bliver spurgt meget ind til og taget hensyn til individuelle ønsker og behov."</i></p> <p><i>"Køkkenet laver gelesmørrebrød til beboere med dysfagi."</i></p>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X		<p>Det er forskelligt, hvordan rammen omkring måltidet er alt efter hvilken vinge det er. Der arbejdes på alle vinger med måltidsværtsfunktionen og der er fokus på at skabe en god og hyggelig ramme omkring måltidet. Der er justits med at fjernsynet er slukket og på at der er så få forstyrrelser som muligt. Der har i forbindelse med måltidet med succes været højtlesning.</p> <p><i>"På A har vi besluttet, at der ikke er bakker, her dækker vi op med dækkeservietter. Her sidder et personale med ved bordet og har værtindeforklæde på. Pågældende skal blive siddende ved bordet for at skabe hygge og ro omkring måltidet."</i></p>
Hvordan har I fokus på beboerens trivsel? (Relationer og kontakt til andre beboere)	X		<p>Det tilkendegives, at medarbejderne aktivt faciliterer, at beboerne kan mødes på tværs af vingerne for at kunne skabe nye relationer. Det sker ofte i forbindelse med aktiviteterne og måltiderne.</p> <p>Der har været arrangeret en dame-tur til billigblomst.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at inkludere beboere, der har brug for støtte til at blive en del af fællesskabet.</p>
Hvordan inddrager I de pårørende?	X		<p>Inddragelsen af de pårørende sker allerede ved beboerens indflytning og understøttes i den udstrækning beboeren ønsker det.</p> <p><i>"Der er simpelthen en god kultur for, at man altid informerer og inddrager de pårørende. Det sker helt fra start."</i></p>

				<i>Vi siger til de pårørende, at de skal hjælpe os med at få øje på, hvis der er noget vi kan gøre bedre, det er den kultur vi har."</i>
Hvordan oplever I, at samarbejdet med de pårørende er?	X			<p>Det angives, at der generelt er et rigtig godt samarbejde med de pårørende. Medarbejderne pointerer, at samarbejdet med de pårørende allerede starter til indflytningssamtalen. Her sker der ligeledes en forventningsafstemning i forhold til, hvordan de pårørende og beboeren ønsker informationerne skal gives, og hvordan de pårørende ønsker sig inddraget.</p> <p><i>" Samarbejdet med de pårørende er fantastisk."</i></p> <p><i>" I forhold til det der kan være svært i kommunikationen med de pårørende, har Aarhus Kommune haft et særligt fokus til aftenvagterne, hvor forstanderne har deltaget sammen med aftenvagterne. Undervisningen har understøttet aftenvagterne i deres kommunikation og hjulpet dem med at håndtere svære situationer."</i></p>
Målgrupper og metoder				
Hvilken tilgang/faglige metoder benytter I jer af i plejen af beboere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og/eller misbrug?	X			<p>Medarbejderne kan med afsæt i eksempler fra hverdagens praksis redegøre for faglige metoder og arbejdsgange i tilgangen til beboere med kognitive funktionsnedsættelse.</p> <p>Medarbejderne deltager løbende i kurser for at øge deres kompetencer inden for demens.</p> <p>Der bliver taget afsæt i beboerens livshistorie. Der er medarbejdere, der er uddannet i Marte Meo metoden. Metoden bliver anvendt til at finde løsningsmuligheder i tilgangen til beboeren med demens.</p> <p>Der redegøres for, hvordan medarbejderne er bevidste om, hvordan de med en konsekvent og</p>

				<p>ens kommunikativ tilgang kan skabe tryghed og forudsigelighed for en beboer med kognitive udfordringer</p> <p><i>" Hvis der er en svær situation, hvor der er en verbal aggressiv adfærd fra en borger, så bruger vi også eksterne undervisere til at hjælpe os til bedst muligt at kunne navigere i den situation."</i></p>
<p>Hvordan forebygger I magtanvendelse?</p> <p>- "forebyggende handleplan i (magtanvendelse)" bruger i den? - er tilgangen beskrevet i besøgsplanen i Cura?</p>	X			<p>Der redegøres for forebyggelse af magtanvendelse ved, at man er opmærksom på at give beboeren pauser, ved afledning og scenskift. Ved udfordring og komplekse situationer inddrages demenskoordinatoren, Center for livskvalitet og hjerneskadekoordinatoren.</p> <p><i>" De faste personaler er rigtig dygtige til at finde den gode måde. I sværere situationer har vi haft Demensteamet ude at hjælpe os med at finde en god arbejdsgang. Vi har arbejdet meget med Marte Meo."</i></p> <p><i>" Vi arbejder med demenshandleplaner i forhold til tilgangen."</i></p> <p><i>" Vi gør meget ud af vores besøgsplaner at få beskrevet tilgangen til borgeren."</i></p>
<p>Oplever I, at der er behov for fysisk magtanvendelse?</p>	X			<p>Demenskoordinatoren inddrages, hvor medarbejderne er i tvivl om, hvorvidt det er omsorgssvigt ikke at benytte tvang. Der er aktuelt ikke beboere, hvor der er behov for fysisk magtanvendelse. Sygeplejerskerne har været til undervisning i reglerne for magtanvendelse og der er planer for, hvornår resten af personalegruppen skal til undervisning.</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		
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	X	Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Madsbjerg indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "selvbestemmelse og livskvalitet" og under "Procedurer og dokumentation" som ikke var opfyldt.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse og livskvalitet	
Selvbestemmelse og livskvalitet	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag og døgnrytme.</p> <p>Beboeren angiver at blive inddraget i beslutninger, som har betydning for hverdagsliv og livskvalitet.</p>
Kommunikation	Beboeren oplever at blive lyttet til, og der er en respektfuld og god omgangstone mellem beboeren og personalet.
Værdighed og omsorg	Beboeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået. Beboeren oplever sig omsorgsfuldt behandlet.
Aktiviteter og rehabilitering	
Aktiviteter	<p>Beboeren har haft en samtale med en medarbejder om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for beboeren.</p> <p>Beboeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.</p>
Vedligeholdelse af færdigheder	<p>Beboeren er blevet inddraget i målfastsættelse og klarer de funktioner beboeren selv kan.</p> <p>Beboeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.</p>
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Beboeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Trivsel og relationer	
Mad og måltider	Beboeren oplever at maden er mættende og velsmagende
Det gode måltid	Beboeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Pårørende	

	Den pårørende har været til en indflytningssamtale sammen med beboeren, hvor der er sket en forventningsafstemning.
	Den pårørende oplever at blive inddraget og lyttet til i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov. Pårørende oplever at beboerens individuelle ønsker og behov bliver opfyldt.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.

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
Selvbestemmelse og livskvalitet	
Beboerinddragelse og selvbestemmelse	Beboeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed. Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme beboerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Kommunikation	Medarbejderne har fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med beboeren.
En værdig død	
	Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet og om muligt imødekommet. Endvidere hvordan de pårørende involveres i forløbet.
	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
	Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig kompetente til at pleje den døende beboer. Medarbejderne har fokus på omsorg for de pårørende i efterforløbet.
Aktiviteter og rehabilitering	
	Der er fokus på inddragelsen af beboerens ønsker og ressourcer i målfastsættelsen for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte. Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af beboeren.
	Det prioriteres at beboernes basale behov imødekommes, når de opstår.
Meningsfulde aktiviteter	Beboeren og eventuelt pårørende har haft en samtale med medarbejderne om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for beboeren. Der arbejdes med at understøtte/inddrage beboerne i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher beboerens behov.

Trivsel og relationer	
Mad og måltider	Personalet indretter rammerne om måltidet så individuelle ønsker og behov opfyldes.
	Medarbejderne har fokus på at understøtte beboerens trivsel og relationer.
Pårørendesamarbejde	Medarbejdere og forstanderen har fokus på at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med beboerens pårørende. Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring beboeren i den udstrækning beboeren ønsker det.
Målgrupper og metoder	
	Medarbejderne kan gøre rede for hvilken tilgang/faglige metoder de benytter af i plejen af beboere med kognitive funktionsnedsættelser og/ eller misbrug.
Forebyggelse af magtanvendelse	Der arbejdes systematisk med metoder og arbejdsgange med henblik på at undgå magtanvendelse. Der er udarbejdet socialpædagogiske handleplaner, hvor det vurderes relevant. Faglige metoder og arbejdsgange, der bliver brugt til at forebygge magtanvendelse hos konkrete beboere, er beskrevet i Cura.