

HJORTSHØJ & MØLLER CARE
G.C. AMDRUPS VEJ 5
8200 ÅRHUS N
TLF. 26185690

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn

2023/24

Plejehjemmet

Søhusparken

Syddjurs Kommune

Tilsynsdato: 28.02.2024

1. Fakta om tilsynet

Formål

- ✓ At myndigheden – blandt andet via borgernes oplysninger – kan sikre sig, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på fagligt kvalificeret vis med fokus på personlig pleje og omsorg, praktisk bistand, genoptræning og vedligeholdelsestræning.
- ✓ At tilsynene indeholder opfølgning på anbefalinger/bemærkningerne fra tilsynet året før.
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling.
- ✓ At der føres tilsyn med en række aspekter vedrørende fysiske ressourcer, organisation og trivsel.

Metode

Hjortshøj & Møller Care har den 28.02.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Søhusparken
I tilsynet deltog plejehjemsleder, teamledere og to sygeplejersker
Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

- ✓ Tre interviews med borgere som bor på plejehjemmet
- ✓ Interview af en pårørende til en af de interviewede borgere.
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med plejehjemsleder og medarbejdere.
- ✓ Opsamling/tilbage melding til plejehjemsleder
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Målepunkter

Faglige fokusområder for tilsynet 2023/24 i Syddjurs kommune:

- ✓ Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed
- ✓ Trivsel, relationer og aktiviteter
- ✓ Personlig- og praktisk hjælp og rehabilitering
- ✓ Det gode måltid
- ✓ Pårørende samarbejdet
- ✓ Borgerens sidste tid
- ✓ Medarbejdernes kompetencer indenfor demensområdet.
- ✓ Sundhedsfaglig dokumentation

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Søhusparken ligger i et naturskønt område i udkanten af Ebeltoft. Søhusparken består af i alt 110 boliger fordelt på 8 huse (Hus A+B+C+D+E+F1+F2+F3). Hus A består af 16 lejligheder, Hus B af 11 lejligheder, Hus C af 16 lejligheder, Hus D af 11 lejligheder, Hus E af 17 lejligheder og Hus F1+F2+F3 af 13 lejligheder på hver etage. Til hvert hus er der et opholdsrum og et fælleskøkken.
Søhusparken er opdelt i 3 teams som ledes af 3 teamledere.
Denne rapport omfatter et samlet tilsyn for hele Søhusparken.

Personalesammensætning:

Der er ansat 4 sygeplejersker
Der er ansat 22 social- og sundhedsassistenter
Der er ansat 43 social- og sundhedshjælper
Der er ansat 2 pædagoger
Der er tilknyttet en fysioterapeut fast til Søhusparken
Der er ansat 3 teamledere
Der er herudover ansat flere ufaglærte.

Tilbage melding på rapportudkast

Plejehjemslederen blev kontaktet den 08.03.2024 og havde nogle faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse. Der skal udarbejdes en handleplan på de ikke opfyldte målepunkter inden den 22.03.2024. Handleplanen skal sendes til Lene Vestersager senior konsulent Sekretariat for Sundhed og Dannelse og sygeplejefaglig konsulent Mette Hjortshøj.

2. Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Samlet vurdering og kategorisering

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget den 28.02.2024 vurderet, at Plejehjemmet Søhusparken indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Udviklingspotentialer og ikke opfyldte målepunkter

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer:

- At man fortsætter indsatsen med at styrke/etablere en samskabende kultur på Søhusparken, hvor borgerne føler sig inkluderet i fællesskabet og hvor det respekteres, at plejecentret er borgernes eget hjem
- At man ved introduktion af personcentreret omsorg finder nye arbejdsmetoder/gange til at møde beboerne der, hvor de er.
- At man har fokus på at facilitere fællesskaber/relationer inkl. spisefællesskaber på tværs af Søhusparkens afdelinger
- At man er opmærksomme på en borgers kritikpunkt i forhold til maden, jf. sejt kød.
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande vurderes og revurderes i overensstemmelse med borgerens aktuelle tilstand
- At man arbejder videre med at få implementeret en systematik i forhold til indhentning af borgernes eventuelle ønsker for den sidste tid samt til dokumentation af disse i Cura under "Emotionelle".
- At man sikrer, at borgernes ressourcer, mestring, motivation og vaner bliver beskrevet og opdateret.

Tilsynets vurdering af ikke opfyldte målepunkter:

- At en borger ikke føler sig inkluderet i fællesskabet. Tilsynet observerer en borger med demens opsøger et fællesskab med en gruppe medarbejdere, der sidder omkring et bord i spisestuen og drikker kaffe. Tilsynet oplever, at borgeren føler sig afvist og ikke i inviteret med i fællesskabet. Borgeren trækker sig og går sin vej.
- At der for to borgeres vedkommende mangler at blive indhentet ønsker for den sidste tid og dokumenteret under "emotionelle".
- At relevante funktionsevnetilstande ikke er uddybende og fyldestgørende vurderet for de tre borgeres vedkommende

3. Borgeroplevet kvalitet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En borger der kan give relevant feedback
- ✓ En borger hvor der er pårørende tilstede
- ✓ En borger med demenssygdom

Tilsynet besøgte tre borgere: 2 kvinder og 1 mand i alderen 83-86 år. Borgerne havde boet på Søhusparken i hhv. 8 mdr., 9 mdr. og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre borgere. Borgerne blev valgt ud fra ovennævnte kriterier. De tre borgere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne og rene.

Borgeroplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i borger interview	
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre adspurgte borgere tilkendegiver samstemmigt at de efter omstændighederne er tilfredse med at bo på Søhusparken. For en borgers vedkommende har det dog været en særdeles traumatisk proces at skulle forlade sit hjem gennem mange år og i stedet flytte på plejehjem. Borgerudsagn: "Jeg er så glad for at bo her. Jeg kan ikke få et bedre sted end her. Jeg bor her nu og savner huset mindre og mindre". "Med de muligheder jeg har, så er det meget fint. Sygdom har tvunget os til at komme på plejehjem". "Jeg savner mit hus og mit hjem frygtelig meget. Men det skal nok gå. Når jeg ikke kan være derhjemme, så er det her nok det bedste sted jeg kan være". De tre beboere angiver at de har passende indflydelse på deres hverdag og kan således stort set selv bestemme deres døgnrytme. Borgerudsagn: "Jeg bestemmer selv, hvornår jeg står op og går i seng, men der er faste spisetider". De tre borgere oplever alle, at de bliver set og hørt og inddraget i de beslutninger, der vedrører dem: Borgerudsagn: "De spørger mig inden de gør noget og de lytter til, hvad jeg siger" Omgangstonen beskriver borgerne som god og respektfuld og roser personalet for at være søde, venlige og omsorgsfulde. Borgerudsagn: "Omgangstonen er god – alle taler pænt og ordentligt", "Det er et sødt personale – de vil gøre alt det bedste for mig". "Vi snakker godt med dem alle sammen".	
Trivsel, relationer og Aktiviteter	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
En borger er flyttet ind på Søhusparken sammen med sin hustru og oplyser, at dette har været en helt afgørende faktor for deres trivsel. Borgeren fortæller, at de sammen går til udvalgte aktiviteter. Borgerudsagn: "Det er godt at være her – det er godt vi har hinanden". En anden beboer angiver, at hun er en del af fællesskabet på afdelingen i den udstrækning, hun har lyst til. Borgerudsagn: "Jeg er aldrig ensom. Jeg bestemmer selv om jeg vil være hos mig selv eller være en del af fællesskabet". Den tredje borger oplyser at hun ikke kender så mange endnu, men at hun alligevel har fået et par veninder som hun hygger sig med. Fælles for alle tre borgere er, at de har gode, nære relationer som ofte aflægges besøg på plejecentret. Borgerne oplyser at samværet med de nære pårørende er af afgørende betydning for deres oplevelse af glæde og livskvalitet i hverdagen. Ingen af de tre borgere erindrer at de har haft en samtale om individuelle ønsker til mulige aktiviteter. En af de tre borgere oplyser, at hun altid orienterer sig om udbuddet af aktiviteter i Søhusavisen.	

De tre borgere ynder deltagelse i mange af de samme aktiviteter som stolegymnastik, sang og musik, gudstjeneste, og banko. De angiver, at de finder disse aktiviteter meningsfulde. Borgerudsagn: "Det er jo frivilligt om man har lyst til at deltage eller ej. Jeg kan også godt lide at sidde i min stue og strikke eller se fjernsyn". Observation i forhold til fællesskab: Tilsynet observerede, at i en afdeling gik en borger med demens søgende rundt med sin rollator. I afdelingens spisestue sad 6-8 medarbejdere og drak kaffe og spiste rundstykker og wienerbrød og var meget optaget af dette. Borgeren nærmede sig gruppen af medarbejdere – en medarbejder vinkede kort til hende, men borgeren følte sig tydeligvis ikke inviteret indenfor i fællesskabet og trak sig og gik sin vej.	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
De tre adspurgte borgere er ikke bevidste om egen målsætning i forhold til hvilke funktioner, de selv kan eller ønsker at kunne varetage. Men alle tre borgerne giver alligevel udtryk for at det, der er vigtigst for dem, er at kunne klare sig selv længst muligt. For en borger der har stomi og som selv har varetaget plejen heraf i flere år, er det svært at skulle bede om hjælp og at modtage hjælp. Men borgeren oplyser, at han har det fint med at vide at personalet er der og er parate til at hjælpe, når behovet er der. En anden borger oplyser, at hun får let hjælp og støtte til personlig pleje og til bad. Den tredje borger kan klare en del funktioner selv men har brug for personalets støtte og guidning hertil, ligesom hun også har brug for deres hjælp til at skabe struktur i hverdagen. Alle tre borgere tilkendegiver at de får den hjælp, de har brug for. Borgerudsagn: "Jeg får den hjælp, jeg har brug for og mere til. Jeg har aldrig fået så meget hjælp før". "Så længe jeg kan, så skal jeg klare mig selv". "Jeg gør alt det, som jeg selv kan".	
Kost og det gode måltid.	Opfyldt ☐ Ikke opfyldt ☒
To borgere er tilfredse med maden der serveres på Søhusparken. Borgerudsagn: "Maden er fin. Vi får to retter mad til middag. Om aftenen får jeg også varmt mad i stedet for smørrebrød, fordi jeg helst vil have det." "Vi får rigtig god mad her". Den tredje borger er dog ikke enig og angiver, at han er skuffet over madens beskaffenhed. Borgerudsagn: "Det er godt knivene er skarpe, for kødet er meget sejt. En enkelt gang kan der blive serveret noget, som er godt". Borgerne angiver dog, at der er rigelige mængder mad og, at de bliver mætte. Fraset morgenmaden indtager alle tre borgere hovedparten af deres måltider i fællesstuerne sammen med de øvrige borgere. To borgere oplever dette som meget hyggelige stunder. Borgerudsagn: "Vi sidder en fast gruppe og spiser sammen hver dag. Vi får snakket en masse – det er hyggeligt". "Jeg spiser sammen med de andre. Det er søde mennesker. Det er så hyggeligt". Den tredje borger oplyser at han sidder ude i spisestuen og indtager sine måltider sammen med sin kone og nogle gange en borger mere. Borgerudsagn: "Vi er 3 til måltiderne og nogle gange kun os to. Der er ikke den store sociale oplevelse".	
Pårørende	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Den pårørende oplyser, at hun inden indflytningen fik forevist lejligheden og blev indkaldt til et møde, hvor der blev orienteret om, hvad man på Søhusparken kunne tilbyde hendes kære. Pårørendesagn: "Vi blev taget rigtig godt imod. Vi brugte også meget at ringe, når vi havde spørgsmål og var i tvivl om noget praktisk". Den pårørende angiver, at hun i høj grad føler sig set, hørt og inddraget.	

Pårørendesagn: *"De er gode til at omgås os pårørende – vi bliver altid lyttet til og mødt med respekt. Det er dejligt at det er det samme personale, vi møder, når vi kommer".*

Omgangstonen beskrives som god og respektfuld og den pårørende sætter stor pris på at den er tilpasset den enkelte borger:

Pårørendesagn: *"De er gode til at se min kære, hvor hun er og hvordan hun kan lide omgangstonen".*

Den pårørende oplever, at hendes kære får en omsorgsfuld og respektfuld pleje på Søhusparken:

Pårørendesagn: *"Vi synes det er et fantastisk sted at komme og vores kære er blevet glad igen og har fået lyst til livet.*

Den pårørende er ligeledes tilfreds med aktivitetsudbuddet på Søhusparken:

Pårørendesagn: *"De aktiviteter, der er her, tilgodeser min kæres behov. Hun har aldrig fået tilbudt andet. Jeg har ikke en oplevelse af at hun keder sig".*

4. Medarbejderoplevet kvalitet dialogmøde med plejehjemslederen og udvalgte medarbejdere.

Medarbejderoplevet kvalitet	
Sammenfatning med udgangspunkt i dialogmøde med leder og medarbejdere	
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne og plejehjemslederen fremhæver relations dannelsen som det centrale i mødet med borgeren. Det er en individuel vurdering, hvorvidt det giver mening at aflægge den kommende borger et hjemmebesøg inden indflytningen på Søhusparken. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan hjemmebesøget i nogle tilfælde kan bane vejen for den gode relation og et værdifuldt indblik i den kommende borgers liv. Kendskabet til borgerens vaner, behov, ønsker og i det hele taget borgerens levede liv er essentiel for at kunne møde borgeren individuelt og respektfuld. Der er bred enighed om, hvor vigtig det er at inddrage borgeren i hverdagens beslutninger og valg for at understøtte borgerens selvbestemmelse og medindflydelse. Jf. <i>"Borgeren skal med, vi holder ikke møder uden borger"</i>. <i>"Relations dannelsen er allervigtigst i mødet med borgeren, hvis vi ikke får skabt en relation til borgeren og ikke ved, hvordan vi skal læse borgeren, kommer vi ingen vegne. Det er derfor vigtigt, at kontaktpersonen både har kompetencerne og relationen til borgeren"</i>. <i>"Ved nogen borgere er vi på hjemmebesøg, det kommer an på om det giver mening, det er en individuel vurdering, hvis det er en stærkt dement giver det ingen mening."</i> Det oplyses, at borgeren selv kan bestemme sin døgnrytme indenfor rimelighedens grænser. Det opleves, at nogle borgere profiterer af at få hjælp til en naturlig døgnrytme. Det oplyses, at medarbejderne har fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med borgeren. Det tilkendegives ligeledes, at der arbejdes på en samskabende og kommunikativ tryk kultur medarbejderne imellem. <i>"Det handler om at møde den enkelte borger i sin kommunikation, ved også at afstemme sin kommunikation og tilpasse den efter den enkelte borger"</i>. <i>"Jeg er opmærksom på at give mig tid til at lytte til, hvad borgeren fortæller"</i>. <i>"Nogle kolleger er gode til at få kritik andre er ikke"</i>. <i>"Vi arbejder fortsat med den gode kommunikation kollegerne imellem, vi er nok blevet meget bedre til at turde sige til hinanden, hvis man føler sig trådt over tæerne, hvad mente du egentlig. Altså at vende tilbage til kollegaen og få spurgt ind til det"</i>.	
Trivsel, relationer og aktiviteter	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne fremhæver relations dannelse borgerne imellem som meget betydningsfuld for borgernes trivsel. Man er derfor opmærksom på at facilitere, at beboere der kan profitere af hinandens selskab, har mulighed for at mødes til aktiviteter og arrangementer. Der gives eksempler på, hvordan relationer borgere imellem har været livsbekræftende. Der er ikke længere ansat en aktivitetsmedarbejder og det tilkendegives, at det selvfølgelig kan mærkes på aktivitetsdelen. Der er nu en aktivitetsgruppe af personalet, som har fokus på ture ud af huset. Det angives, at der er en forventning til de studerende og eleverne om, at de bliver mere delagtiggjort i borgernes aktiviteter, samt en ambition om i højere grad at få de pårørende inddraget. Der er en	

aktivitetskalender, hvor der er stolegymnastik, kortklub, sang og musik og gudstjeneste. Der gives eksempler på én til én aktiviteter med borgere med særlige behov. <i>"Vi har i høj grad fokus på de gode relationer. Når en ny flytter ind, er vi meget opmærksomme på, hvem den nye beboer kan passe sammen med. De mødes til arrangementerne, aktiviteterne og til måltider".</i> <i>"Efter aktivitetsmedarbejderen er stoppet, er vi blevet mere bevidste om at finde andre veje til nogle aktiviteter".</i> <i>"Vi kan bestemt mærke, at aktivitetsmedarbejderen er stoppet".</i>	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne tilkendegiver, at de har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren, så der er tid i plejen til at gøre alt det borgeren selv kan. Søhusparken har en fysioterapeut alle hverdage, der træner med husets borgere. Mange af borgerne har vedligeholdelsestræning med fysioterapeuten to gange om ugen. Det opleves, at fysioterapeuten er meget god til at skabe relationer til borgerne. Det oplyses endvidere, at borgeren inddrages i målfastsættelsen for personlig og praksis hjælp. <i>"I forhold til borgerens funktionsevne tilstande har vi jo et målt for de fleste borgere om, at de gerne skulle blive bedre for jo bedre de bliver, jo bedre bliver vores tid og pleje. Vi har mange der er rehabiliteret fra kørestol til rollator og nogle der er gået fra rollator og hjem".</i> Der er både fritidsjobbere og flexjobbere i aftenvagten. <i>"Der er helt sikkert ressourcer til at hjælpe borgeren, når der er brug for det."</i>	
Ernæring og det gode måltid	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Det oplyses, at man allerede ved borgerens indflytning spørger ind til individuelle hensyn, vaner og præferencer til maden. De fire ernæringsassistenter har et interviewskema, de spørger den nyindflyttede borger ud om ønsker, hensyn og behov til maden. Borgeren bestemmer selv menuen til sin fødselsdag. Flere borgere har ordninger, hvor de selv kan tage maden fra køleskabene og er inddraget i det efter behov. Det angives, at der er et rigtig godt samarbejde med diætisten og ergoterapeuten i forhold til ernæringsplan og dysfagiudredning. Borgerne bliver vejet en gang om måneden, hvis de vil eller hyppigere, hvis der er en problematik, hvor det er påkrævet. I forhold til det gode måltid, oplyses det, at borgerne sidder på faste pladser i udvalgte grupper. Personalet sidder med ved de grupper, hvor det skønnes nødvendigt. <i>"Vi tilbyder borgerne at blive vejet en gang om måneden og hvis der er en indsats, er det hyppigere fx pga. vægttab". "I forhold til behovet for ernæringsplan eller dysfagiudredning sender vi en opgave til diætisten eller ergoterapeuten og så laver de en screening og så er deres ord lov."</i>	
Pårørende	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Det oplyses, at medarbejderne allerede ved borgerens indflytningssamtale får lavet en forventningsafstemning i forhold til informations hyppighed, inddragelse og kontakt behov. Det ligger kimen til det gode samarbejde. Det angives ligeledes, at plejehjemslederen kan have hyppige samtaler med særligt engagerede pårørende. <i>"Allerede til indflytningssamtalen gør vi meget ud af at få spurgt ind til, hvor meget information har de pårørende forventning om at få og meget ønsker de at blive inddraget i borgerens liv. Der er rigtig stor forskel, - nogle vil ringes op for det mindste andre vil ikke".</i>	

Borgere med demens	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Der gives eksempler fra hverdagens praksis på, hvordan medarbejderne lykkes i deres tilgang til borgere med kognitive udfordring gennem faglig sparring og erfaring. Der er god erfaring med at inddrage demenskoordinatoren og musikterapeuten. Der er flere medarbejdere, der er uddannet demensnøglepersoner. De øvrige medarbejdere har E-learningsskuret i ABC-demens. Det tilkendes gives, at medarbejderne i deres tilgang til borgerne bruger personcentret omsorg. <i>"Vi har været på et super godt forløb i demens og har demensnøglepersoner. Vi bruger Tom Kitwoods blomst, der er lagt ind som en observation, så den er nem at udfylde. Vi har mange gode værktøjer med fra kurset. Vi bruger rammer, struktur, adfærdsskema og vi inddrager demenskoordinatoren ved behov".</i> <i>"Der afholdes borgerkonferencer, hvor tilgangen til borgeren bliver beskrevet".</i> Det tilkendes gives fra både plejehjemslederen og medarbejderne, at rammerne på Søhusparken ikke er demens venlige og det er udfordrende at skærme og passe på borgere med svær demenssygdom.	
Borgerens sidste tid	Opfyldt ☒ Ikke opfyldt ☐
Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de oplever, at det kan være udfordrende at finde et respektfuldt tidspunkt at spørge til borgerens ønsker for den sidste tid. Der er enighed om, at man skal have en relation til borgeren inden man kan have samtalen om borgerens ønsker for den sidste tid. Der er en intention om, at man til indflytningssamtalen vil tage hul på emnet. <i>"Det handler rigtig meget om at finde det rigtige tidspunkt at få talt med borgeren om det på".</i> Det oplyses, at borgerens ønsker til livets afslutning dokumenteres i helbredstilstande under Emotionelle. Det angives, at de pårørende kan få kost og logi og være tilstede så meget de ønsker det. Der er ligeledes et værelse, hvor der kan opstilles en gæsteseng. Medarbejderne tilkender giver, at der hele døgnet er kvalificeret personale til at varetage både pleje og smertebehandling. Sygeplejerskerne er sammen med plejehjemslæggen tovholder for den smertestillende behandling. Det er netop besluttet, at det er social-og sundhedsassistenter der varetager plejen af den døende borger. De pårørende får tilbudt en samtale om forløbet, men der er ikke mange der tager imod det. <i>"De pårørende får efterfølgende tilbudt en samtale om forløbet, men der er ikke mange, der tager imod det".</i>	

5. Dokumentation

Dokumentation	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Sundhedsfaglig dokumentation				
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		Hos alle tre borgere foreligger der en livshistorie. Hos to af borgerne mangler punkterne "ressourcer", "vaner", "motivation" og "mestring" at blive sufficient udfyldt.
Funktionsevne tilstande – 5 tilstande vurderes fra 1-4		XXX		Overordnet set mangler en del funktionsevnetilstande at blive vurderet/revurderet: Hos en borger er funktionsevnetilstandene sparsomt udfyldt Hos en anden borger mangler funktionsniveauet "Hukommelse" og "følelses-funktioner" at blive vurderet. Hos den tredje borger der i besøgsplanen angives at have brug for hjælp og støtte til den personlige pleje mangler funktionsniveauet i forhold til personlig pleje at blive vurderet/revurderet.
6: Psykosociale forhold	X	XX		For to borgeres vedkommende mangler der dokumentation af borgernes eventuelle ønsker for den sidste tid under "emotionelle". Hos den tredje borger er det dokumenteret, at borgeren/de pårørende endnu ikke har været klar til denne stillingtagen.
Besøgsplan	XXX			Der er anvisende besøgsplaner for alle tre borgere.

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.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejecentret om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejecentret vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger X	Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger Der er fundet mangler som giver anledning til, at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.
Betydende mangler	Tilsynet har fundet betydende mangler Der er fundet betydende mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Der skal tages kontakt til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.
Kritisable forhold	Tilsynet har fundet kritisable forhold Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne. Den tilsynsførende tager straks kontakt til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag. Handleplanen sendes til Isabella Maria Niebuhr Kvalitets- og hygiejne Sundhed Kvalitet og Udvikling og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted.

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2023/24

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter Borgeroplevet kvalitet	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	
Selvbestemmelse, inddragelse og værdighed	Borgeren oplever at have friheden til at sige til og fra i eget liv, og muligheden for at bestemme over sit eget liv og tage ansvar for egne valg. Borgeren føler sig inddraget i beslutninger, som tages på plejehjemmet vedrørende borgerens liv.
Kommunikation	Borgeren oplever, at kommunikationen er respektfuld, og der er en god omgangstone mellem borgeren og personalet.
Værdighed og omsorg	Borgeren oplever sig respekteret og angiver at føle sig set, hørt og forstået. Borgeren oplever sig omsorgsfuldt behandlet.
Trivsel, relationer og aktiviteter	
Trivsel og relationer	Borgeren oplever sig inkluderet i et fællesskab med andre borgere, medmindre borgeren ikke ønsker det.
Aktiviteter	Borgeren har haft en samtale med en medarbejder om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren. Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering og vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren er blevet inddraget i målfastsættelse og klarer de funktioner borgeren selv kan. Borgeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.

Kost og måltid	
Mad og måltider	Borgeren oplever at maden er mættende og velsmagende.
Det gode måltid	Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en rolig og hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.
Pårørende	
	Pårørende har været til en indflytningssamtale, hv or der er sket en forventningsafstemning.
	Pårørende har oplevelsen af at blive, set, lyttet til og inddraget i borgerens forløb.
	Pårørende oplever, at aktiviteterne i omfang og kvalitet matcher borgerens behov. At borgere med behov for særlig aktiviteter imødekommes.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Selvbestemmelse, inddragelse, kommunikation og værdighed	
Mødet med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt og ligeværdighed.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse.
Kommunikation	Medarbejderne har fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med borgeren.
Trivsel, relationer og aktiviteter	
Trivsel og relationer	Medarbejderne har fokus på at understøtte borgerens trivsel og relationer. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte borgeren i at blive inkluderet i et fællesskab, medmindre borgeren ikke ønsker dette.
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgeren i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgerens behov og ønsker. Borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes. Borgeren og eventuelt pårørende har haft en samtale med medarbejderne om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Der er fokus på inddragelsen af borgerens ønsker og ressourcer i målfastsættelsen for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte. Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren
	Det prioriteres at borgerens basale behov imødekommes, når de opstår.
Ernæring og der gode måltid	
	Personalet indretter rammerne om måltidet så individuelle ønsker og behov opfyldes. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.

Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Pårørende	
	Medarbejderne og lederen har fokus at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med borgerens pårørende.
	Medarbejderne søger at inddrage de pårørende i samarbejdet omkring borgeren i den udstrækning borgeren ønsker det.
Borgere med demens	
Demenskompetencer	Medarbejderne oplever sig kompetente til at varetage plejen af borgere med demens sygdom og anvender faglige tilgange, hvor tilgangen kan være udfordret. Der anvendes anerkendte begreber indenfor demens, såsom vægtningen af borgerens livshistorie, socialpædagogisk handleplan og en bevidst og reflekteret tilgang til borgeren i hverdagen.
Borgerens sidste tid	
Borgerens ønsker for den sidste tid	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de systematisk arbejder med indhentning af information omkring borgerens ønsker for den sidste tid.
Dokumentation af borgernes ønsker for den sidste tid	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
Palliative kompetencer	Medarbejderne angiver at være kompetente til at pleje den døende borger. Medarbejderne ved, hvor de kan få sparring, hvis borgeren har behov for specialiseret palliativ indsats. Medarbejderne bliver løbende fagligt opkvalificeret via kurser og undervisning i palliation.
Pårørendeinddragelse	De pårørende inddrages i den udstrækning de ønsker og magter.

Dokumentation.

Målepunkter Dokumentation og medicin	Uddybning af målepunkt
Sundhedsfaglig dokumentation	
Generelle oplysninger	Der er opdateret beskrivelse af borgernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af borgernes uddannelse, job, nære relationer og netværk.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Helbredstilstande – vurdering 6: Psykosociale forhold/Emotionelle	Borgerens ønsker livets afslutning er indhentet og dokumenteret, medmindre borgeren ikke ønsker at oplyse dette.
Besøgsplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.

Bilag 3 – interviewguides

Interviewguide - borger	Interviewguide – dialogmøde
Livskvalitet, selvbestemmelse, kommunikation og værdighed Oplever du, at du har passende indflydelse på din hverdag og kan leve dit liv i overensstemmelse med dine ønsker? Kan du fx selv bestemme din døgnrytme? Bliver du inddraget i de beslutninger der vedrører dig? Oplever du, der bliver lyttet til, hvad du siger? Er der en respektfuld og god omgangstone her? Er personalet omsorgsfulde?	Livskvalitet, selvbestemmelse, kommunikation og værdighed Hvordan arbejder I med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medindflydelse på eget liv? (Værdighed, respekt, individualitet og medbestemmelse) Kan borgeren selv bestemme sin døgnrytme? Hvordan arbejder I med at inddrage borgeren i de beslutninger der vedrører ham/hende? Er der fokus på at have en ordentlig og respektfuld kommunikation?? Er der situationer hvor I oplever kommunikationen svær?
Trivsel, relationer og aktiviteter Oplever du at være en del af et fællesskab? Har du nogle nære relationer? (Pårørende, personale, andre borgere)	Trivsel, relationer og aktiviteter Hvordan har I fokus på borgerens trivsel? (Relationer og kontakt til andre borgere) Hvordan inddrager I de pårørende?

Har du haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter, der for dig er meningsfulde? Er der for dig mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter?	Hvordan oplever I, at samarbejdet med de pårørende er? Hvordan arbejder I med, at aktiviteterne matcher borgernes behov? Har I fokus på, at borgere med behov for særlige aktiviteter tilgodeses?
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Får du støtte til at klare de funktioner du selv kan varetage? - personlig pleje - praktisk bistand Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre, det du kan selv? Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering Bliver borgeren inddraget i at fastsætte mål for personlig og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte? Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Oplever I der er ressourcer til at imødekomme borgerens basale behov, når de pludselig opstår, fx hvis borgeren skal på toilettet midt i middagsmaden?
Kosten og det gode måltid Hvad synes du om kvaliteten af maden? Er det muligt at have individuelle ønsker til maden? Oplever du at der er ro og en hyggelig stemning til måltiderne?	Ernæring og det gode måltid Er I opmærksomme på borgere der kan have individuelle ønsker og behov i forhold til maden? Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltiderne? ("Det gode måltid") Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)

Pårørende	Pårørende
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	Afholder I indflytningssamtaler, hvor de pårørende deltager?
Oplever du/I at blive inddraget og lyttet til?	Hvilke udfordringer kan der være ved at inddrage de pårørende?
Oplever du/I at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejecentret?	Hvordan oplever I at samarbejdet er med de pårørende?
Oplever du/I at jeres pårørende får en respektfuld og omsorgsfuld pleje?	
Får I den nødvendige støtte og information?	
Deltager du/I i en pårørendegruppe?	
Hvordan oplever du/I tilbuddet om aktiviteter i både omfang og kvalitet?	
Oplever du/I, at borgere med behov for særlige aktiviteter imødekommes?	
	Borgere med demens
	Hvilken tilgang/faglige metoder benytter I jer af i plejen af borgere med kognitive funktionsnedsættelser?
	Hvordan bliver I fagligt opkvalificeret?
	Hvilke udfordringer oplever I omkring borgeren med demenssygdom?
	Borgerens sidste tid
	Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme borgerens ønsker til livets afslutning?
	Hvordan dokumenterer I borgerens ønsker til livets afslutning?
	Hvordan inddrager I de pårørende i forløbet?
	Oplever I jer kompetente til at varetage plejen af den døende borger?

	Hvordan har I fokus på de efterladte pårørende?