



SUNDHED OG OMSORG
Aarhus Kommune

Årsrapport 2022
Interne læringsbesøg
Digitalisering & kvalitet



SUNDHED OG OMSORG
Aarhus Kommune

Årsrapport for interne læringsbesøg 2022

Interne læringsbesøg består af observationer og interviews og har en anerkendende og involverende tilgang til medarbejdere, ledere, beboere og pårørende.

Der er gennemført i alt 52 kommunale tilsyn. Af disse, er 29 tilsyn udført af den eksterne leverandør, H&M Care. De resterende 23 tilsyn er udført som interne læringsbesøg. Formålet med denne årsrapport er at give et overblik over de interne læringsbesøg, som er udført af Digitalisering & Kvalitet, Aarhus kommune. Data som præsenteres i denne rapport, vedrører udelukkende interne læringsbesøg.

Årsrapporten er todelt. Først præsenteres en række centrale tendenser, som de interne læringsbesøg har vist på tværs af kommunens plejehjem. Dernæst præsenteres forstandernes vurderinger af de interne læringsbesøg.

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

I dette afsnit sammenfattes hvordan plejehjemmene i Aarhus arbejder med Ældretilsynets målepunkter¹, som de interne læringsbesøg tager udgangspunkt i. 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 efterlevelsen af målepunkterne.

Aarhus kommunes kvalitetskonsulenter vurderer overordnet set, at der arbejdes fyldestgørende med målepunkterne. Strukturen i visse arbejdsgange skal dog gerne forbedres. Dette ses konkret i plejehjemmenes arbejde med målepunkt 1.2 angående pleje af beboerne ved livets afslutning. Mange plejehjem mangler systematik i tilgangen til at få afholdt den obligatoriske samtale om beboernes ønsker til den sidste tid. Tilgangen hos mange plejehjem er at samtalen først tages når det bliver nødvendigt. Denne tilgang er en udfordring idet den ikke tager hensyn til, at der kan opstå akutte situationer. Samtalen bliver ikke konkret planlagt, og udsættes i visse tilfælde så længe, at den ikke afholdes og dokumenteres. Løsningen på denne udfordring vil ifølge kvalitetskonsulenterne være en tilgang, hvor samtalen vedr. ønsker til den sidste tid, afholdes i forbindelse med opfølgningssamtalen 4 uger efter beboeren flytter ind på plejehjemmet.

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

¹ <https://stps.dk/da/tilsyn/aeldretilsynet/temaer-og-maalepunkter/>

Gennemgangen baserer sig på empiri fra 8 plejehjem fra alle dele af kommunen og både fra private og kommunale plejehjem.

Emne 1.1: Borgernes medbestemmelse og livskvalitet

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

1. Man har et stort fokus på selvbestemmelse i beboerens hverdag for at sikre beboerens livskvalitet.
2. Indflytningssamtale samt værktøjet livshistorie er hyppigt brugt for at sikre den enkeltes behov og ønsker. Det store fokus på beboerens individuelle behov skaber medbestemmelse og livskvalitet.
3. Relationsdannelse – Mange arbejder med at sikre faste ansatte koblet op på beboeren i form af kontaktperson. Ved at beboere plejes af kendte medarbejdere, føler beboerne sig mere trygge i hverdagen.
4. Der er på plejehjemmene et fokus på, at beboerne skal behandles med respekt og værdighed.

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 haves en snak om den sidste tid for at vende beboernes ønsker hertil. Der er bred enighed om vigtigheden af samtalen, men uenighed om hvornår (Ved indflytning eller når det bliver aktuelt).
2. Man har opmærksomhed på at tage ekstra hensyn til beboernes ønsker til den sidste tid.
3. I beboerens sidste tid inddrages forskellige fagligheder - Både fysio- og ergoterapeuter og fasttilkoblede medarbejdere inddrages for målrettet at gøre beboerens sidste tid så rolig, tryk og overskuelig som muligt. Ligesom pårørende involveres.
4. De fleste plejehjem har fokus på brug af palliative hjælpemidler for at lindre eventuel smerte, som beboeren kan rammes af ved livets afslutning.

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?

1. De pårørende spiller en central rolle i sikringen af beboernes trivsel. Man forsøger at sikre beboernes kontakt med pårørende, bl.a. ved at skabe en god atmosfære som motiverer pårørende til besøg ofte.
2. Man arbejder med at skabe trivsel ved at facilitere oplevelser, som pårørende kan være med til.
3. Man går aktivt op i at afholde sociale arrangementer som ex. fællesspisning og andre fællesaktiviteter for at modvirke ensomhed og derved øge beboernes trivsel.
4. Ensomhed modvirkes også ved at der aktivt opsættes samtaler mellem plejehjemmets beboere.

Emne 3.1. Beboere med kognitive funktionsevnedssættelser (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. Fokus på brug af besøgsplaner for at få en viden om beboerens behov.
2. Fokus på læring og faglig sparring. Eksempelvis ved brug af demenskoordinator.
3. Afholdelse af møder hvori der deles viden og erfaringer om håndtering af kognitivt svage borgere.

4. Flere plejehjem lader medarbejdere håndtere ekstra udfordrede beboere. Et konstruktivt samarbejde kan både 1) aflaste den enkelte medarbejder, og 2) sikre en forbedret omsorg og pleje for beboeren.

Emne 3.2. Forebyggelse af magtanvendelse

På hvilken måde arbejdes med at forebygge magtanvendelse?

1. Der er et tværfagligt fokus på at modvirke magtanvendelse, for at forebygge det bliver nødvendigt.
2. Eksempler på forebyggende tiltag er: Respektfuld tale og selvbestemmelse til beboeren. Nogle plejehjem forebygger magtanvendelse ved at holde borgeren beskæftiget sansemæssigt under plejen, således at beboeren får noget andet at tænke på imens plejen foregår.
3. Der er stort fokus på brug af "nænsomt nødværge" til nedtrapning af konflikter før situationen udvikler sig i en retning, hvor magtanvendelse bliver en nødvendighed.
4. Flere plejehjem har fokus på aflastning af medarbejderne, således at disse ikke frustreres og i desperation gør brug af unødigt magtanvendelse.
5. En række plejehjem italesætter magtanvendelse som fænomen, for at gøre medarbejderne klar over den magt de besidder, og hvordan denne anvendes forsvarligt, uden unødigt 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. Fokus på kommunikation på tværs af plejehjemmets medarbejdere. Eks. via brug af triageringstavler hvor medarbejdere via et rød/gul/grøn-system kan holde sig opdateret på borgernes helbredstilstand. Specielt kommunikationen imellem plejehjemmets vagtlag findes vigtig at prioritere.
2. Medarbejdere opfordres til at dele ændringer i beboernes tilstand til andre ansatte. Enten i faglige sparrings-samtaler, eller til tværfaglige møder hvor beboernes ændrede helbredstilstand drøftes.
3. Man gør på plejehjemmene sit bedste for at sikre tilstrækkelig dokumentationen af ændringer i helbredstilstand. Via dokumentation kan beboerens ændring ekspliciteres for andre ansatte.
4. Af konkrete tiltag kan TOBS ("Tidlig opsporing af begyndende sygdom") nævnes.

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. Man opstiller målrettet konkrete træningsmål, som aftales sammen med beboeren samt pårørende.
2. Målene for træning realiseres via et tæt tværfagligt samarbejde mellem plejehjemmets fagligheder. Herunder beskrives vigtigheden af at ergoterapeuters/fysioterapeuters faglighed kommer i spil.
3. Genoptræning, vedligeholdelsestræning samt hverdags rehabilitering har flere former. De kan have karakter af konkrete træningsøvelser, men også foregå via udførelse af hverdagens aktiviteter, ADL-træning samt rutiner og hverdags-gøremål.

Emne 6.4. Tilbud om aktiviteter til beboerne

På hvilken måde arbejdes der med, at beboerne bliver inddraget i og motiveres til at deltage i meningsfulde aktiviteter?

1. Man har fokus på aktiviteter til beboerne. Der arrangeres på plejehjemmene alt fra fællessang, til skønhedssalon, gudstjeneste og ture ud af huset. Aktiviteterne er enten interne eller eksterne. De

afholdte aktiviteter har et individuelt præg. Dette er forventeligt resultatet af at plejehjemmene forsøger at lade beboerne bestemme og have medindflydelse på hvad de har lyst til. På denne måde sikres motivation til deltagelse i de planlagte aktiviteter.

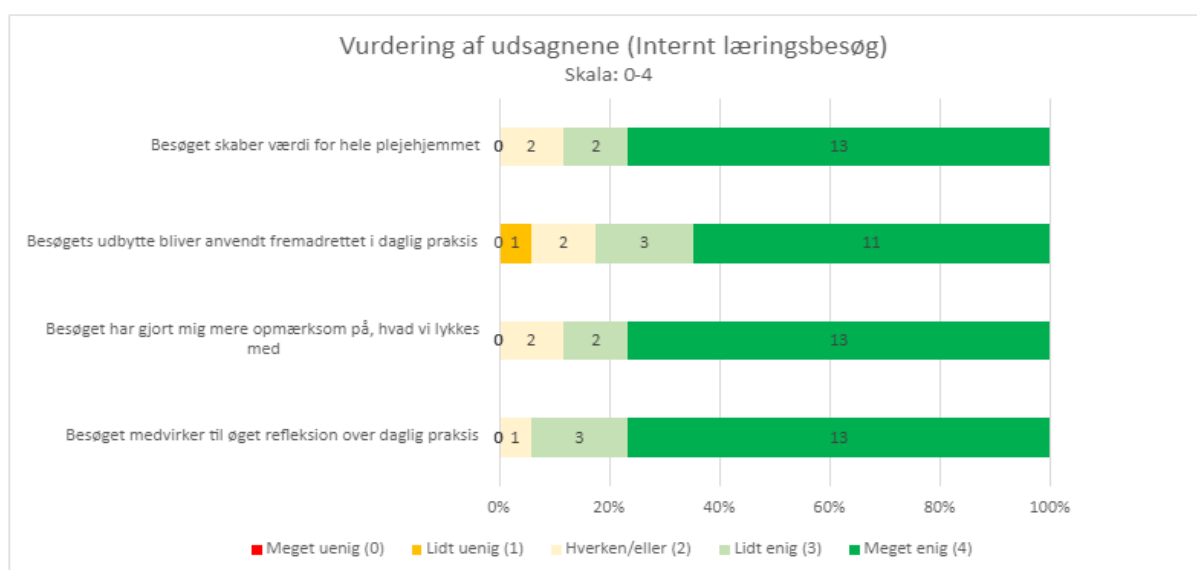
2. Man går målrettet efter at få beboerne motiveret til at deltage i aktiviteterne, netop fordi man efter erfaring ved hvor vigtige disse er for beboernes trivsel og livskvalitet. Kommunikationen om aktiviteterne skal ydermere ej forglemmes. Flere plejehjem beskriver hvor vigtigt det er at reklamere for/tydeliggøre opkommende aktiviteter på plejehjemmet. Både for beboerne selv samt for beboernes pårørende.
3. Reklamen kan bestå af infoskærme og nyhedsbreve. Flere plejehjem har tilmed succes med reklame over sociale medier. Herunder kan Facebook-grupper bruges til at notificere beboernes pårørende om hvilke aktiviteter, som i den nære fremtid afholdes på plejehjemmet.
4. Til afholdelse af aktiviteterne gør plejehjemmene brug af alt fra frivillige, til aktivitetsmedarbejdere, oplevelsesmedarbejdere, pårørende, pædagogisk personale samt musikterapeuter.

Del 2: Forstandernes vurdering af de interne læringsbesøg

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. Afrapporteringen af forstandernes svar ses i figur 2. Via figuren ses en generelt positiv evaluering af de interne læringsbesøg. Eksempelvis er 76% af lederne meget enige i, at det udførte læringsbesøg skaber værdi for plejehjemmet. Den primære afvigelse i empirien ses i vurderingen af besøgets påvirkning af den fremadrettede daglige praksis. Hertil udtrykker en lidt lavere procentdel (65%) af forstanderne stor enighed i, at udbyttet af de udførte interne læringsbesøg vil blive anvendt i fremtidig praksis.

Figur 1: Vurdering af udsagn om det interne læringsbesøg



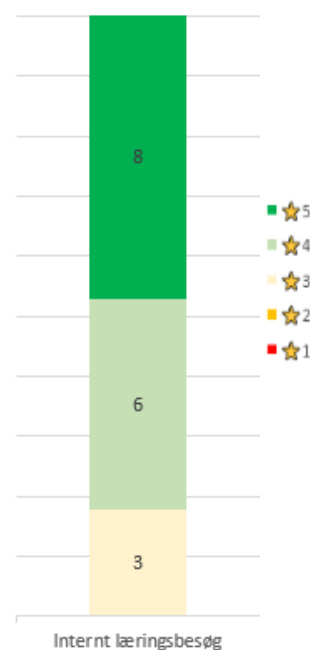
Vurdering af hvor meningsfuldt det interne læringsbesøg har været

Forstanderne på de respektive plejehjem er afslutningsvis blevet spurgt om, hvordan de vil bedømme det interne læringsbesøg som helhed.

Spørgsmålet er skaleret således at en forstander giver læringsbesøget det antal stjerner som vedkommende mener, at læringsbesøget fortjener. Ved svaret 1 finder forstanderen ikke læringsbesøget meningsfuldt. Omvendt signalerer et svar på 5, at forstanderen finder besøget yderst meningsfuldt. Omtrent halvdelen af forstanderne (47%) har givet det interne læringsbesøg 5 stjerner. Den gennemsnitlige vurdering af det interne læringsbesøg er på 4,29 stjerner ud af 5.

Figur 2: Overordnet vurdering af det interne læringsbesøg

Gns: 4,29



Kommentarer til det interne læringsbesøg

En række forstandere har givet en uddybende kommentar til det interne læringsbesøg. I nedenstående afsnit ses en repræsentativ gennemgang af forstandernes henholdsvis positive kommentarer samt forbedringsønsker.

Positive kommentarer til læringsbesøget

En række forstandere pointerer, hvordan læringsbesøget giver mulighed for god dialog samt en sund refleksion over egen arbejdspraksis. Eksempelvis pointerer en forstander at: *"Det (Læringsbesøget, red.) gav os alle en mulighed for i den fælles samtale at reflektere over vores arbejdsgang"*. Det interne læringsbesøg vurderes både at påpege hvad der skal forbedres, men også hvilken praksis der allerede fungerer godt, og derfor skal fortsættes.

Derudover pointeres der fra flere forstandere, at det mere "lærende" besøg med fokus på læring, fremfor kontrol, fungerer rigtig godt. En forstander beskriver at: *"Der var en rigtig god stemning, som bar præg af læring og ikke kontrol, som ved tidligere tilsyn"*.

Forslag til forbedringer

Et par forslag til forbedringer ses også i forstandernes kommentarer.

For det første kommenterer en forstander, at det bør fremstå mere klart, hvordan plejehjemmet har klaret sig på en konkret skala med en klar rangering.

For det andet efterspørger en anden forstander en mere konkret journalgennemgang som en del af det interne læringsbesøg.