

**HJORTSHØJ & MØLLER CARE  
G.C. AMDRUPS VEJ 5  
8200 AARHUS N**

**TLF: 26185690**

**Årsrapport  
2022  
Kommunalt tilsyn på  
Plejehjem  
Aarhus Kommune**

---

<b>1. Indledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sammenfatning af fund .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Beboeroplevet kvalitet .....</b>	<b>5</b>
3.1 Selvbestemmelse og livskvalitet.....	5
3.2 Aktiviteter og rehabilitering .....	5
3.3 Trivsel og relationer .....	5
3.4 Pårørende.....	5
<b>4. Dokumentation i Cura.....</b>	<b>6</b>
4.1 Sammenfatning af fund.....	6
<b>5. Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde .....</b>	<b>6</b>
5.5 Pårørendesamarbejde.....	7
Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune .....	9
<b>Bilag 2 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg .....</b>	<b>15</b>

## 1. Indledning

Hjortshøj & Møller Care har gennemført uanmeldte kommunale tilsyn på 29 plejehjem og på Korttidspladserne Skovvang og på Vikærgården i Aarhus Kommune i perioden medio august 2022– primo januar 2023. Tilsynene er foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Hjortshøj og Mari Tang Sevelsted fra Hjortshøj & Møller Care.

### 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
- Tilsynene er omfattet af servicelovens § 151 og har afsæt i § 83, 83a, 86 og 87
- At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling

### Metoden anvendt ved de uanmeldte tilsyn:

- Tre interviews med beboere og et interview af pårørende til en beboer på plejehjemmet ud fra et udarbejdet interviewskema - med fokus på målepunkter for beboeroplevet kvalitet (bilag 3).
- Tilsynet har samtidig foretaget tjek af udvalgte dele af dokumentationen hos de interviewede beboere i omsorgsjournalen Cura.
- Der er ved tilsynet desuden afholdt dialogmøde med forstandere og medarbejdere ud fra udarbejdet interviewguide - med fokus på målepunkter for medarbejderoplevet kvalitet.
- De to interviewguides er udarbejdet med udgangspunkt i de faglige fokusområder for 2022, hvorfor disse også er godkendt af kommunen inden tilsynenes påbegyndelse. Ved hvert tilsynsbesøg er der givet en mundtlig tilbagemelding til forstanderen, hvad angår den samlede vurdering af tilsynet. Efterfølgende har den tilsynsførende udarbejdet en tilsynsrapport med samlet vurdering/kategorisering.

### Fokusområder for 2022

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

### Oplysninger om plejehjemmene:

I de enkelte tilsynsrapporter er der en beskrivelse af det enkelte plejehjem med en normeringsoversigt samt en oversigt over henstillinger til ikke opfyldte målepunkter.

## 2. Sammenfatning af fund

Hjortshøj & Møller Care har på vegne af Aarhus Kommune foretaget uanmeldte tilsyn på 29 plejehjem samt Korttidspladserne Skovvang og Vikærgården i perioden medio august 2022 til primo 2023. Lovgrundlaget for tilsynene er § 151 og §§ 83-87.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at alle plejehjemmene samt Korttidspladserne på Skovvang og Vikærgården, er velfungerende, hvor engagerede medarbejdere og forstandere medvirker til trivsel for beboerne.

Tilsynet har interviewet 93 beboere og 31 pårørende ud fra målepunkterne bilag 3. Tilsynet kan overordnet konkludere, at hovedparten af beboerne angiver, at plejehjemmet er deres hjem, hvor de er selvbestemmende i eget liv. Beboerne er med til at bestemme deres døgnrytme, hvornår og hvor de spiser, hvilke aktiviteter de finder meningsfulde at være med til, og de oplever, at deres pårørende er velkomne.

Alle beboerne angiver, at der i plejen er tid til, at de gør alt det, de kan selv. Beboerne, fraset nogle få, er meget tilfredse med den omsorg og pleje, de modtager. Beboerne angiver generelt at være tilfredse med maden og de fleste finder det hyggeligt at spise sammen med andre beboere og personalet.

Det er tilsynets vurdering, at både forstanderne og medarbejderne har fokus på, at hverdagslivet på de pågældende steder tilrettelægges på beboernes præmisser, og at det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis. På alle plejehjem har "den sidste tid" og det at få implementeret en fast praksis, der understøtter en værdig afslutning på livet, været et fokus-/indsatsområde. Her mangler de fleste plejehjem dog en systematik i forhold til at få indhentet og dokumenteret beboerens ønsker til livets afslutning.

Følgende henstilling er derfor givet til hovedparten af plejeenhederne: at man sikrer, at der implementeres en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid, og at disse dokumenteres under "Livshistorie" i Cura. Hvis beboerne og/eller de pårørende ikke er klar til denne stillingtagen, noteres dette i dokumentationen. Det tilkendegives generelt fra både beboere og medarbejdere, at individuelle ønsker i forhold til måltidet og rammerne i vid udstrækning imødekommes.

Medarbejderne har generelt fokus på og anvender faglige metoder i plejen af beboere med kognitiv funktionsnedsættelse. Der arbejdes i respekt for beboerne systematisk med arbejds gange/tilgange og ved udfordringer inddrages demenskoordinatoren/hjerneskadecoordinatoren for at forebygge magtanvendelse og drage omsorg for beboeren. Der blev af medarbejderne på flere plejehjem efterspurgt undervisning i personcentret omsorg.

### 3. Beboeroplevelen kvalitet

Ved tilsynsbesøgene blev der interviewet 3 beboere og en pårørende på hver af de 31 enheder ud fra interviewskema og de udarbejdede målepunkter (bilag 4).

#### 3.1 Selvbestemmelse og livskvalitet

De beboere tilsynet talte med tilkendegiver, fraset nogle få, at de er tilfredse med og glade for at bo på de respektive plejehjem eller opholde sig på plejeenheden. Beboerne oplever at være selvbestemmende over deres hverdag og at blive inddraget i beslutninger, der vedrører deres liv. De angiver, at de har indflydelse på, hvordan deres hverdagsrytme bliver tilrettelagt, og at dette bl.a. bliver respekteret i forhold til deres døgnrytme, hvor der bliver tilgodeset individuelle ønsker og behov.

Tilsynet spørger om beboerne bliver lyttet til, hvilket de fleste beboere, tilsynet taler med, tilkendegiver, at de gør. Næsten alle beboere angiver, at der er en god og respektfuld omgangstone. Der er helt overvejende mange rosede ord til personalet. Hovedparten af beboerne oplever, at personalet er imødekommende, hjælpsomme, dygtige og omsorgsfulde.

#### 3.2 Aktiviteter og rehabilitering

Beboerne fraset nogle få tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for i dagligdagen. De fleste angiver ligeledes, at de har været med til at sætte mål for, hvad de gerne vil blive ved med at kunne eller gerne ville opnå at kunne igen. Beboerne tilkendegiver generelt, at de klarer alt det, de kan selv, og personalet støtter og overtager, hvor de ikke selv kan. Beboerne fortæller samstemmigt, at hjælpen foregår i et tempo, hvor der er tid til, at de selv kan udføre opgaven. Mange af beboerne oplyser, at de selv er opmærksomme på at gangtræne og få sig fysisk bevæget. Beboerne tilkendegiver ligeledes, at terapeuterne på respektfuld vis motivere til træning og aktivitet.

For hovedparten af beboerne gælder det, at de oplever at kunne deltage i meningsfulde aktiviteter. Samtidig er der ligeledes beboere, der tilkendegiver, at de føler deres fravalg af aktiviteter respekteret. Plejehjemmets aktivitetsudbud har afsættelse i, hvad beboerne har tilkendegivet, at de godt kunne tænke sig, der skal være af aktiviteter. Nogle beboere kan oplyse, at de ved indflytningen har haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter der ville være meningsfulde for dem. Andre beboere oplyser, at de løbende bliver spurgt om, hvilke aktiviteter de kunne tænke sig at være med til.

#### 3.3 Trivsel og relationer

Der er generelt tilfredshed med maden og beboerne angiver, at der bliver taget hensyn til individuelle madpræferencer. Maden angives at være velsmagende, varieret og mættende. Flere beboere tilkendegiver, at de værdsætter, at maden tilberedes i plejehjemmets køkken, så den er frisklavet og man kan dufte maden. Mange af beboerne indtager flere af dagens måltider i de fælles spisestuer. Beboerne sætter pris på, at man har faste pladser, så man ved hvor man skal sidde. Beboerne fortæller generelt, at der er en god stemning til måltiderne og det er rart at spise sammen med de andre beboere og personalet. Der er også beboere, der efter eget valg foretrækker at spise i egen bolig.

Mange af beboerne angiver at have gode og nære familierelationer. Det er for mange af beboernes vedkommende netop samværet med deres pårørende, der skaber den største grad af mening og glæde i deres liv. Flere af beboerne tilkendegiver ligeledes, at de finder nærvær med andre beboere fx i fællesskaber i dame/mandeklub eller til måltiderne.

#### 3.4 Pårørende

De pårørende ytrede samstemmigt stor tilfredshed med den pleje og omsorg, der bliver ydet deres kære. De pårørende angiver det betydningsfuldt, at der bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en forventningsafstemning. De pårørende oplever sig generelt godt informeret og inddraget. Alle pårørende oplever, at de bliver lyttet til af personalet, og de føler sig velkomne, når de besøger deres kære.

## 4. Dokumentation i Cura

### 4.1 Sammenfatning af fund

Det er tilsynets generelle oplevelse, at der på alle plejehjem arbejdes målrettet og struktureret med dokumentationen i Cura. Alle medarbejdere, fraset nogle få på et plejehjem, er oplært i brugen af Cura og orienterer sig adækvat i beboerens besøgsplan, inden hjælpen til beboeren ydes. De gennemgående mangler som tilsynet fandt i forhold til dokumentationen var, at for flere beboeres vedkommende manglede funktionsevnetilstandene at blive vurderet/revurderet i forhold til beboerens aktuelle tilstand. Der manglede en livshistorie på enkelte beboere ligesom mestring, motivation og ressourcer heller ikke var udfyldt. Endelig fandt tilsynet en del mangler i besøgsplanerne, primært i forhold til opdatering af disse samt i forhold til beskrivelse af tilgangen til beboere med særlige behov/udfordringer.

## 5. Medarbejderoplevelt kvalitet / dialogmøde

### 5.1 Selvbestemmelse og livskvalitet

Det er generelt medarbejdernes tilkendegivelse, at de i mødet med beboeren har respekt for den enkelte beboers individualitet, levede liv og for, at det er beboerens hjem de kommer i. På alle plejehjem lægges der vægt på, at beboeren og de pårørende fra start føler sig velkomne og bibringes oplevelsen af, at det er beboerens nye hjem. Dette sker bl.a. ved, at der afholdes en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Til indflytningssamtalen erhverver medarbejderne sig ligeledes viden om beboerens vaner, værdier, døgnrytme og madpræferencer. På flere plejehjem udleveres en skabelon til de pårørende og beboeren til udfyldelse af beboerens livshistorie. Det fremhæves af flere medarbejdere, at kendskabet til beboerens livshistorie og vaner er værdifuld viden i forhold til at møde beboeren med værdighed og respekt for beboerens identitet. Der er fokus på at tilgodese og fremme beboerens selvbestemmelsesret og individuelle ønsker. Det udmøntes bl.a. i at beboerne generelt har stor indflydelse på deres døgnrytme, hvor det respekteres, hvis beboeren ønsker at sove længe eller komme sent i seng. Medarbejderne angiver, at de har fokus på en ligeværdig og respektfuld kommunikation med beboeren og de pårørende

### 5.2 En værdig død

Som det fremgår af de samlede henstillinger, der er givet til næsten alle plejehjem/plejeenheder, er der ikke en systematik eller præcedens for, at man får spurgt ind til og dokumenteret beboerens ønsker til livets afslutning. Det er forskelligt fra plejehjem til plejehjem, om man allerede ved indflytningen får talt med beboeren og beboerens pårørende om beboerens ønsker for den sidste tid. På de fleste plejehjem tilkendegiver medarbejderne, at de først indhenter oplysninger omkring beboerens ønsker for den sidste tid, når den tid nærmer sig.

Det har generelt høj prioritet på alle enheder på at få skabt en respektfuld og andægtig ramme omkring beboeren og dennes pårørende i beboerens sidste tid.

Medarbejderne angiver at være kompetente til at varetage plejen af den døende beboer. På enkelte plejehjem tilkendegiver medarbejderne, at de gerne vil have et brush up på palliationsbehandlingen. På de fleste plejehjem tilkendes, at personalet rykker sammen i et tværfagligt team omkring den døende beboer, og det prioriteres, at det er det faste personale, der kender beboeren, der varetager plejen og behandlingen. Det tilkendes ligeledes, at der er stor opmærksomhed på at imødekomme de pårørendes behov for at være omkring deres kære. De pårørende kan få kost og logi, og personalet angiver generelt, at de ligeledes drager omsorg for de pårørende. Det angives, at man ikke efterfølgende har en formaliseret opfølgning på, hvordan de pårørende har det. Det er meget forskelligt, hvad de pårørende efterfølgende har brug for.

### 5.3 Aktiviteter og rehabilitering

Det tilkendes, at der på alle enheder er stort fokus på den rehabiliterende indsats og på at fremme, vedligeholde og bevare beboernes funktioner. Det er tilsynets opfattelse, at beboerne i høj grad profiterer af ergoterapeutens og fysioterapeutens intervererede indsats ved beboerens indflytning i forhold til at få vurderet beboerens funktionsevnetilstande. Det gælder ligeledes i den rehabiliterende tilgang i hverdagen. Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne i tilgangen til beboerne prioriterer at indtænke rehabilitering i mange forskellige sammenhænge og hverdagsituationer. De daglige ADL-aktiviteter er en del af den rehabiliterende indsats, og medarbejderne er opmærksomme på, og giver tid til, at lade beboeren klare så meget, som beboeren selv magter, for at udnytte og fremme beboerens ressourcer.

I forhold til aktivitetsudbuddet fremhæves det, at der er opmærksomhed på at inddrage beboerne i valget af aktiviteter, så aktivitetsudbuddet har afsæt i at være meningsfuld for og matche de beboeres behov, der bor på det enkelte plejehjem. Der er en generel tilkendegivelse af, at klippekortsordningen både bruges til én til én-samvær med beboeren og til fælles aktiviteter.

### 5.4 Trivsel og relationer

Det oplyses, at der i vid udstrækning på alle plejehjem bliver taget individuelle hensyn til den enkelte beboers ønsker og vaner til mad og drikke-præferencer. Ernæringsassistenterne/plejepersonalet er opmærksomme og opsøgende i forhold til beboernes særlige ønsker til maden. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og i den fælles spisestue har beboerne faste pladser. Der er på flere plejehjem måltidsværter/personale, der sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet. Det respekteres ligeledes, at der er flere beboere, der foretrækker at spise i deres bolig eller sammen i en gruppe i en beboers bolig. Medarbejderne og forstanderne har generelt fokus på at understøtte beboernes trivsel og relationer til deres pårørende og andre beboere.

### 5.5 Pårørendesamarbejde

Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne og forstanderen har fokus på at etablere et godt og respektfuldt samarbejde med beboerens pårørende. Medarbejderne og forstanderen er ligeledes proaktive i forhold til fra start at få afstemt forventninger, Informationsniveau og form. Der er stor opmærksomhed på pårørende, der har brug for en tættere kommunikation, ekstra opmærksomhed og kontakt.

Medarbejderne og forstanderne fremhæver, at det er givtigt for pårørendesamarbejdet, at man hele tiden får informeret og afstemt forventninger til hinanden.

Til dialogmøderne tilkendes, at der generelt er et godt og velfungerende samarbejde med de pårørende. De pårørende anses for at være en stor og værdifuld ressource. De pårørende inddrages ved indflytningen og involveres løbende til samtaler om deres kæres trivsel. Inddragelsen sker ligeledes i respekt for den udstrækning, de ønsker og magter.

## 5.6 Målgrupper og metoder

Medarbejderne kunne med afsæt i eksempler fra hverdagens praksis redegøre for faglige metoder og arbejdsgange i tilgangen til beboere med kognitive funktionsnedsættelse.

I forhold til plejen af beboere med demenssygdom fokuseres der meget på tilgangen og på relationen før opgaven. Personalet oplyser, at de er gode til at sparre med hinanden og vidensdele i forhold til: hvad virker og hvad virker ikke hos den pågældende beboer. Der berettes ligeledes om et særdeles godt og velfungerende samarbejde med kommunens demenskoordinator og hjerneskadekoordinator som inddrages ved behov og er med som sparringspartner i komplicerede forløb. Det tilkendes ligeledes, at man på nogle plejehjem har stor glæde af musikterapeuten, som inddrages hos beboere med demens.

Der afholdes faglige konferencer ved behov eller nogle steder en gang om måneden, hvor tilgangen til beboeren tages op, her aftales det også, hvordan man mest hensigtsmæssigt kommunikerer med beboeren. De fleste steder angiver medarbejderne, at de anvender personcentret omsorg med afsæt i Tom Kitwoods principper. Flere medarbejdere har deltaget i kurser for at øge kompetencerne inden for demens og konflikthåndtering. Der bliver redegjort for forebyggelse af magtanvendelse ved anvendelse af Nænsom Nødværge og ved et tværfagligt samarbejde i komplekse situationer, hvor der sker inddragelse med demenskonsulenten. Det angives generelt, at der meget sjældent sker brug af fysisk magtanvendelse. Det tilkendes, at medarbejdergrupper, som består af mange nye medarbejdere, kunne profitere af undervisning indenfor demensområdet.



## Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune

En oversigt hvor det fremgår hvilke kategorisering hvert plejehjem har fået af kategorierne: "ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet" (Grøn) og "Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet" (blå), Gul er "større problemer af betydning for den fornødne kvalitet"

Plejehjem	2022	2023
Plejehjemmet Kløvervangen	Grøn	
Plejehjemmet Søholm	Blå	
Plejehjemmet Hestehavehusene	Blå	
Plejehjemmet Sct. Olaf	Blå	
Plejehjemmet Skelager	Blå	
Plejehjemmet Madsbjerg	Grøn	
Plejehjemmet Bjerggården	Grøn	
Korttidspladserne Skovvang	Blå	
Vikærgården Distrikt Nord Forvaltningen for Sundhed og Forebyggelse	Gul	
Plejehjemmet Bjørnshøj	Blå	
Plejehjemmet Hjortshøj	Grøn	
Plejehjemmet Koltgården	Blå	
Plejehjemmet Solbjerg	Grøn	
Plejehjemmet Kildevang	Blå	

Plejhjemmet Kristiansgården	Grøn	
Plejhjemmet Sabro	Grøn	
Plejhjemmet Havkær	Blå	
Plejhjemmet Rosenvang	Grøn	
Plejhjemmet Åbygaard		Grøn
Plejhjemmet Jasminvej	Grøn	
Plejhjemmet Hørgården	Grøn	
Plejhjemmet Fuglebakken	Grøn	
Plejhjemmet Thorsgaarden	Grøn	
Plejhjemmet Augustenborggade	Grøn	
Plejhjemmet Husumvej	Grøn	
Plejhjemmet Vestervang 42	Grøn	
Plejhjemmet Vestervang 44	Blå	
Plejhjemmet Sønderkovhus	Grøn	
Plejhjemmet Skæring		Grøn
Plejhjemmet Engsgaard	Blå	
Plejhjemmet Hasle	Blå	

## Bilag 1

### Samlet vurdering af tilsynsbesøgene:

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøgene vurderet, at plejehjemmene indplaceres i kategorien: Se samlet oversigt i bilag 1.

### Nedenfor ses en samlet oversigt over de henstillinger der er givet ved tilsynene:

#### Selvbestemmelse og livskvalitet

- At man får identificeret og italesat de problemer, der er i nattevagten og får gjort op med en uhensigtsmæssig kultur.
- At man sikrer, at beboeren i alle vagtlag føler sig respekteret, og oplever sig omsorgsfuldt og værdigt behandlet.
- At man sikrer, at beboeren i alle vagtlag oplever at blive lyttet til, og der er en respektfuld og god omgangstone mellem beboeren og personalet
- At man sikrer, at en beboer, der ryger på stuen, får anskaffet dels et rygeforklæde og dels rygesengetøj, såfremt han også ryger i sengen.
- At man sikrer beboernes medinddragelse således, at de adviseres om og accepterer eventuelle behandlinger/tilsyn fra lægen/praksispersonale.
- At man sikrer et godt samarbejde/god strategi i forhold til tilsyn/blodprøvetagning fra lægehuset.
- At man sikrer, at en beboer, der angiver at mistrives på plejehjemmet, bliver set og hørt og får muligheden for at blive flyttet til et andet plejehjem.
- At man sikrer, at personalet altid præsenterer sig med navn og titel, når de kommer ind til en beboer
- At ledelsen sikrer, at alle medarbejdere bærer navneskilte.
- At man sikrer som en del af en fælles kultur, at alle medarbejdere giver sig tid/afsætter ressourcer til at lytte til beboeren.
- At man sikrer en individuel døgnrytme for alle beboere og, at eventuelle misforståelser i forhold hertil afklares.
- At man i den udstrækning det ressourcemæssigt er muligt sikrer muligheden for en individuel døgnrytme for alle beboere også for de beboere, der er plejekrævende og har brug for megen hjælp.
- At man fortsat er opmærksom på at få integreret det nye personale i den respektfulde kommunikations-og omgangskultur.
- At personalet fortsat har opmærksomhed på, at den respektfulde kommunikationskultur bliver integreret hos nye medarbejdere.
- At man sikrer, at beboerne bliver set, hørt og mødt med deres individuelle udfordringer.
- At man på ledelsesplan fortsætter indsatsen i forhold til at styrke en samskabende kultur i personalegruppen.

#### En værdig død

- At man sikrer, at der implementeres en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og disse dokumenteres under "Livshistorie" i Cura. Hvis beboerne og/eller de pårørende ikke er klar til denne stillingtagen, noteres dette i dokumentationen.
- At terminalforløbene sammen med huslægen gøres til genstand for en læringsrefleksion, og der sker en afstemning af forventninger til hinanden fremadrettet.
- At der arrangeres undervisning i palliationsbehandling

## Aktiviteter og rehabilitering

- At man i vagterne har øget fokus på at skabe et inkluderende fællesskab for de beboere, der har behov for dette.
- At man sikrer, at der også foregår planlagte aktiviteter efter kl. 15.30.
- At man sikrer, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter med afsæt i den enkelte beboers kendte vaner og ressourcer.
- At man sikrer, at beboeren i alle vagtlag oplever at få den nødvendige praktiske og personlige hjælp.
- At man i højere grad tilegner sig viden om beboernes interesser/tidligere beskæftigelse og anvender denne viden i et rehabiliterende øjemed.
- At en pågældende beboer, der gerne vil træne, bibringes oplevelsen af, at den daglige personlige pleje ligeledes har et rehabiliterende sigtel
- At man får taget vare på den utilfredshed, en beboer har med varetagelsen af vasketøj.
- At man sikrer at få implementeret en bedre overlevering af informationer om dagens aktiviteter til de pårørende. Dette gælder primært i forhold til de beboere, der ikke selv er i stand til at berette om dette.
- At der er øget fokus på individuelle aktivitetstilbud også i forhold til de beboere, som søger andre intellektuelle udfordringer end flertallet af plejehjemmets beboer.
- At man forsøger at afsætte ressourcer til én til én-tid med beboere, der måtte have brug for dette. Her kunne klippekortet, elevtid eller frivillige ressourcer måske være relevante ressourcer at inddrage
- At man forsøger i den udstrækning, det er muligt at efterkomme en beboers ønske om mere nærvær/mere én til én tid. Klippekortet, frivillige eller elever kunne eventuelt bruges i denne sammenhæng.
- At der er fokus på, at det ressourcemæssigt prioriteres, at beboerens basale behov imødekommes, når de opstår.
- At man i den udstrækning det er muligt forsøger at efterkomme en beboers udtalte ønske om at blive hjulpet af det samme, faste personale.
- At personalet overvejer muligheden for, at en plejkrævende beboer, der efterspørger mere nærvær, kan bevilliges nogle stunder, hvor personalet sidder hos ham uden at skulle varetage praktiske gøremål. Klippekortet kunne eventuelt anvendes til dette formål.
- At man sikrer, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter på baggrund af individuelle ønsker, behov og interesser.
- At der er opmærksomhed på, hvorvidt beboerens utilfredshed med varetagelsen af vasketøjet er et generelt problem.
- At man er opmærksom på kun kortvarigt at lade døren til vaskeriet stå åben.
- At man sikrer, at rengøringsniveauet på plejehjemmet højnes.

## Trivsel og relationer

- At personalet sikrer at fjernsynsapparaterne i spise/opholdsstuerne ikke tændes ukritisk og ikke er tændte under måltiderne, da dette kan skabe uro og utryghed for nogle beboere.
- At man i et trivsels- og tryghedsskabende øjemed sikrer en ændring af plejehjemmets rammer, således at hjemlighed, hygge, overskuelighed og genkendelighed er højprioriteter.
- At man sikrer at beboerne bliver hørt i forhold til specielle madpræferencer/ønsker, og der er tilstrækkelige mængder mad.
- At man undersøger muligheden for, at maden bliver anrettet og serveret i skåle, så beboere, der har mulighed herfor, selv kan øse op. Dette også med et rehabiliterende sigte.

- At madplanen afstemmes efter beboernes ønsker, og der er mulighed for at få ekstra salat/grøntsager til maden.
- At man overvejer muligheden for en samskabende aktivitet efter måltidet som f.eks. højtlesning, fortælling og fællessang.

### Pårørende

- At man sikrer, at tilgængeligheden til ledelse/primære omsorgsperson er god og tydelig. I tilfælde af sygdom/ferie må en anden overtage ansvaret således, at beboere og pårørende kan føle sig trygge i situationen.
- At man sikrer, at der bliver fulgt op og handlet på de henvendelser der kommer fra beboere/pårørende.

### Målgrupper og metoder

- At medarbejderne får undervisning i reglerne for magtanvendelse.
- At man overvejer yderligere faglig udvikling i form af kurser/undervisning indenfor udvalgte områder som "personcentreret omsorg."
- At man sikrer faglig udvikling i form af kurser/undervisning indenfor udvalgte områder som "regler for magtanvendelse."
- At man sikrer faglig udvikling i form af kurser/undervisning indenfor udvalgte områder som "personcentreret omsorg" og "regler for magtanvendelse."
- At man sikrer, at der udfærdiges handleplaner, der beskriver tilgangen til beboere, der kan udvise konfrontationssøgende og grænseoverskridende adfærd. Handleplanerne skal være inkorporeret i besøgsplanen.
- At medarbejderne får undervisning i reglerne for magtanvendelse.
- At man sikrer ekstern assistance som f.eks. hjælp fra demenskoordinator/hjerneskadekoordinator til de beboere, der giver personalet mange udfordringer.
- At man ved introduktion af personcentreret omsorg finder nye arbejdsmetoder/gange til at møde beboerne der, hvor de er.

### Dokumentation

- At plejehjemmet indfører som et ufravigeligt krav for alle ansatte at orientere sig i relevante besøgsplaner inden en vagt.
- At funktionsevnetilstande vurderes og revurderes i Cura efter gældende regler.
- At "vaner, mestring, motivation og ressourcer" udfyldes i dokumentationen hos alle beboere.
- At man sikrer, at ændringer i beboernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne dokumenteres ved bl.a. at funktionsevnetilstandene revurderes efter gældende retningslinjer.
- At man sikrer, at beboernes behov for hjælp, omsorg og pleje bliver beskrevet og afdækket i besøgsplanerne og at disse løbende bliver opdateret og á jour ført.
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret, udførlig og anvisende i forhold til opgaver/funktioner/relevante oplysninger for hele døgnet.
- At der i besøgsplanen som udgangspunkt er en rehabiliterende tilgang.
- At man sikrer en systematik i forhold til datoer for opdatering af beboernes funktionsevnetilstande, således at opfølgingsdatoerne i Cura bliver overholdt.
- At der i besøgsplanen er link til diverse udfærdigede handleplaner, således at eksistensen af handleplanerne bliver synlig for alle.

- At man sikrer, at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle plejehjemmets beboere ligesom oplysninger om beboernes tidligere beskæftigelse også skal fremgå af dokumentationen. Såfremt man uddelegerer opgaven til pårørende, må personalet sikre, at informationerne bliver indhentet indenfor en rimelig periode efter at beboeren er flyttet ind på plejehjemmet og får det skrevet ind i Cura.
- At man i besøgsplanen sikrer en udførlig beskrivelse af tilgangen til en beboer med stor kompleksitet. Alternativt kan der være et link til en udarbejdet handleplan.
- At man sikrer at få beskrevet/dokumenteret beboernes vaner sammen med ressourcer, mestring og motivation
- At man i besøgsplanen sikrer en udførlig beskrivelse af tilgangen til beboere med særlige udfordringer. Alternativt kan der være et link til en udarbejdet handleplan, således at den altid fremstår overskuelig og anvisende.
- At man introducerer en praksis/systematik for udfærdigelsen af besøgsplanen, så den fremstår klar, overskuelig og anvisende
- At man sikrer, at funktionsevnestilstandene bliver vurderet/revurderet med ny opfølgingsdato - dette gælder også i forhold til nyindflyttede beboere.
- At man sikrer sig, at alle medarbejdere er oplært i brugen af Cura

## Bilag 2 - 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		
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet		
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet		

## Bilag 3 – Målepunkter kommunalt tilsyn

### Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
<b>Selvbestemmelse og livskvalitet</b>	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag og døgnrytme. Beboeren angiver at blive inddraget i beslutninger, som har betydning for hverdagsliv og livskvalitet.
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.
<b>Aktiviteter og rehabilitering</b>	
Aktiviteter	Beboeren har haft en samtale med en medarbejder om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for beboeren. Beboeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter.
Vedligeholdelse af færdigheder	Beboeren er blevet inddraget i målfastsættelse og klarer de funktioner beboeren selv kan. Beboeren oplever, at der er tid i plejen til at vedligeholde sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Beboeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
<b>Trivsel og relationer</b>	
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.
<b>Pårørende</b>	
	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
<b>Selvbestemmelse og livskvalitet</b>	
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.
<b>En værdig død</b>	
	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.
<b>Aktiviteter og rehabilitering</b>	
	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.
<b>Trivsel og relationer</b>	
Mad og måltider	Personalet indretter rammerne om måltidet så individuelle ønsker og behov opfyldes.
	Medarbejderne har fokus på at understøtte beboerens trivsel og relationer.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
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.
<b>Målgrupper og metoder</b>	
	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.