

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

TLF: 26185690

**Årsrapport
2025
Kommunalt tilsyn på
Plejehjem
Aarhus Kommune**

1. Indledning	3
2. Sammenfatning af fund	4
3. Beboeroplevet kvalitet	5
3.1 Selvbestemmelse, herunder en værdig død.....	5
3.2 Personcentreret omsorg herunder: Mad, fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse	6
3.3 Genkendelighed og tryghed i plejen	6
3.4 Kultur	6
3.5 Pårørende.....	7
4. Dokumentation i Cura	8
4.1 Sammenfatning af fund	8
5. Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde	9
5.1 Beboerens selvbestemmelse og involvering	9
5.2 En værdig død	9
5.3 Personcentreret omsorg	10
5.4 Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand	11
5.5 Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
5.6 Kultur	12
Bilag 1: Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune	13
Bilag 2: Samlet vurdering af tilsynsbesøgene:.....	16
Bilag 3: Kategorier/Samlet vurdering efter tilsynsbesøg	21

1. Indledning

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

Metoden anvendt ved de uanmeldte tilsyn:

- ✓ Tre interviews med beboere, som bor på plejehjemmet
- ✓ Et interview og i enkelte tilfælde to interviews af pårørende til en beboer/to beboere på plejehjemmet
- ✓ Dokumentationsgennemgang
- ✓ Dialogmøde med forstander og medarbejdere
- ✓ Opsamling/tilbage melding til forstander
- ✓ Udarbejdelse af rapport med samlet vurdering/kategorisering

Fokusområder for 2025

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg herunder: Meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber.
- ✓ Kontinuitet i plejen
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone
- ✓ Pårørende samarbejdet
- ✓ Procedurer og dokumentation

Oplysninger om plejehjemmene:

I hver enkelt tilsynsrapport forekommer der en beskrivelse af det pågældende plejehjem med en normeringsoversigt, en konklusion samt en oversigt over henstillinger til ikke opfyldte målepunkter/forslag til fremtidige indsatsområder.

2. Sammenfatning af fund

Hjortshøj og Møller Care har på vegne af Aarhus Kommune foretaget uanmeldte tilsyn på 24 plejehjem i perioden 04.03.25 – 18.06.25. Lovgrundlaget for tilsynene er §151 og §§ 83-87.

Hjortshøj og Møller Care har i årsrapporten lavet en samlet vurdering af fund og tendenser på 24 plejehjem i perioden 04.03.25 – 18.06.25. Den samlede vurdering er baseret på datamateriale, som er indsamlet gennem observationer, journalgennemgang og interviews med beboere, pårørende, medarbejdere og ledere.

I perioden har tilsynet sammenlagt interviewet 74 beboere og 27 pårørende ud fra målepunkterne i bilag 3. Der er givet i alt 155 henstillinger. Hvordan disse henstillinger fordeler sig indenfor hvert fokusområde, kan ses i bilag 1.

Ved årets tilsyn indplaceres den største gruppe på 13 plejehjem i kategorien "Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet". 7 plejehjem er i kategorien "Ingen problemer af betydning for den fornødne kvalitet" mens hele 4 plejehjem svarende til 16,6% af plejehjemmene indplaceres i kategorien "Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet". Dette er næsten en fordobling af antallet af plejehjem med "større problemer for den fornødne kvalitet" i forhold til sidste års tilsyn hvor 8,8 % af de plejehjem, som tilsynet besøgte, blev indplaceret i denne kategori. Blot et af de fire plejehjem, som ved dette års tilsyn blev indplaceret i kategorien " større problemer" fik samme kategorisering sidste år.

I de årsager, der angives til, at det for nogle plejehjem er vanskeligt at opretholde den ønskede kvalitet og standard tegner der sig et mønster: Stor udskiftning i personalegruppen, højt sygefravær blandt personalet, rekrutteringsvanskeligheder af faglært personale og som følge heraf brugen af en del eksterne vikarer. Udskiftning og uro i ledelsen og på forstanderposten fremhæves ligeledes som en influerende og afgørende faktor.

4 af de plejehjem som i 2025 har fået tilsyn, er blandt de 10 frisatte plejehjem i Århus Kommune. Personale og ledelse på de fire plejehjem ser på frisættelsen som en unik mulighed for at få større lokal frihed og fleksibilitet på det enkelte plejehjem og for at kunne gentænke nuværende arbejdsgange og procedurer.

Tilsynet oplevede på alle 24 plejehjem, at såvel ledere som personale var venlige, imødekommende og engagerede og tog aktivt del i dialogen med tilsynet. Der arbejdes målrettet med at skabe de optimale rammer for en tryk og god hverdag for plejehjemmenes beboere, hvor hjemlighed og trivsel er i højsæde. I det forgangne år har der været forskellige indsatsområder på plejehjemmene, men introduktion og implementering af "personcentreret omsorg" i plejen har være et fremtrædende, fælles indsatsområde. De 24 plejehjem er på forskellige niveauer i denne implementeringsproces. Personalet på 7 af de 24 plejehjem har afsluttet deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg, mens de resterende 17 plejehjem enten er i gang med kurset eller afventer deltagelse i 2025 eller 2026. På nogle af plejehjemmene er den personcentrerede tilgang og tankegang således blevet en integreret del af hverdagen og værktøjer som blomsten, demensligningen og trivselskarret bruges aktivt og konsekvent i diverse mødefora som borgerkonferencer eller blomstringsmøder til at vurdere beboernes trivsel/mistrivsel eller til at detektere uopfyldte behov. På andre plejehjem er implementeringen af den personcentrerede tankegang fortsat i sin vorden.

Beboernes sidste tid er et on-going indsatsområde på plejehjemmene. Mange steder er man dog nået frem til en for stedet passende systematik og modus til at få registreret beboernes ønsker for den sidste tid. Andre steder er man fortsat i proces hermed. Der er i år givet 8 henstillinger til manglende registrering af beboernes ønsker for den sidste tid.

På alle 24 plejehjem er et vedvarende fokusområde at fremme og bevare en god kultur og et godt arbejds- og læringsmiljø. Plejehjemmene har forskellige ressourcer til at nå i mål hermed, men der berettes generelt om en kultur, hvor man tilstræber, at rummelighed, forståelse, anerkendelse og psykologisk tryghed er nøgleord og en naturlig del af hverdagen på plejehjemmene.

For at kunne yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til beboerne på de 24 plejehjem vægtes det tværfaglige samarbejde meget højt. Der er på alle plejehjemmene ansat personale med forskellige faglige kompetencer ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator kommer på plejehjemmene ca hver 14 dag til faglig sparring. Derudover fremhæves bl.a. hjerneskadeteamet, huslæger, præster, klinik 1 og Klinik for Ældresygdomme som vigtige samarbejds- og sparringspartnere.

De adspurgte beboere er overordnet set tilfredse med at bo på de respektive plejehjem. For en del beboeres vedkommende er det dog en svær proces at skulle vænne sig til livet på et plejehjem og til at se sig selv i en hel ny kontekst. Beboerne tilkendegiver generelt at have bevaret retten til selv- og medbestemmelse, og mange beboere værdsætter, at der er et godt og varieret udbud af aktiviteter, som de anser for at være berigende for deres hverdag. Enkelte beboere efterspørger mere kontinuitet i plejen og oplever at få hjælp af en del forskellige medarbejdere. Langt de fleste beboere angiver, at kulturen og omgangstonen på plejehjemmene er god – et par beboere føler sig dog talt ned til i en sådan grad, at de i visse vagter er tøvende med eller helt afstår fra at kalde for at få hjælp.

De pårørende som tilsynet interviewede, er generelt tilfredse med at have deres kære på de forskellige plejehjem og oplever, at der ydes en god og omsorgsfuld pleje. Der er dog alligevel givet 10 henstillinger i forhold til pårørendesamarbejdet. De pårørende efterlyser mere kontinuitet i plejen og flere ressourcer til bl.a. én til én aktiviteter, men en del frustrationer beror på en mangelfuld dialog/forventningsafstemning med de pårørende.

Langt den overvejende del af henstillingerne er givet i forhold til dokumentationen. I visse tilfælde er dokumentationen mangelfuld i en grad der vanskeliggør, at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilegne sig den påkrævede viden for på bedste vis at varetage beboernes aktuelle behov for hjælp og pleje. Der er i alt givet 84 henstillinger til dokumentationen på de 24 plejehjem. En mangelfuld livshistorie, en besøgsplan, der ikke er opdateret samt en ikke eksisterende beskrivelse af tilgangen til beboere, der kan profitere heraf, er de mest fremtrædende og gennemgående mangler.

3. Beboeroplevelen kvalitet

3.1 Selvbestemmelse, herunder en værdig død

Den overvejende del af de 74 adspurgte beboere er tilfredse med at bo på de respektive plejehjem og har fundet sig til rette i deres nye og anderledes omgivelser. For en gruppe beboere er det at flytte på plejehjem dog ensbetydende med et identitetstab og for dem er det en vanskelig og traumatisk proces at skulle tilpasse sig de nye livsvilkår. Langt de fleste beboere tilkendegiver, at de har bevaret retten til selv- og medbestemmelse. De angiver bl.a. at der er plads til individuelle ønsker i forhold til deres døgnrytme, selvom det også i visse tilfælde er nødvendigt at være fleksibel.

Ang. samtaler om den sidste tid, har en del beboere talt med personalet herom. En stor gruppe beboere angiver dog, at de foretrækker at tale med deres nærmeste om dette emne. For andre beboere er det for svært et emne at forholde sig til og de ønsker følgelig ikke at tale herom.

3.2 Personcentreret omsorg herunder: Mad, fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse

De fleste beboere har oplevelsen af, at personalet interesserer sig for det liv, de hver især har levet og har spurgt ind til det, som har haft betydning for dem.

Beboerne oplyser, at der på plejehjemmene tilbydes et bredt udvalg af meningsfulde aktiviteter, som de kan tage del i på frivillig basis. For mange beboere er dette udbud en berigelse for deres hverdagsliv, mens andre deltager i få udvalgte aktiviteter eller helt fravælger deltagelse i aktiviteterne.

Nogle beboere trækker sig fra fællesskabet på plejehjemmene og foretrækker at opholde sig i deres respektive lejligheder, men de fleste beboere angiver, at de i en eller anden udstrækning føler sig som en del af fællesskabet på plejehjemmene.

Beboerne er generelt tilfredse med maden, der serveres på plejehjemmene. Nogle beboere er dog ikke tilfredse med introduktion af alternative proteinkilder i maden som bønner og linser, andre efterlyser mere variation i maden, mens andre igen kunne tænke sig flere grøntsager/mere salat. Endelig oplever beboerne på et plejehjem, at maden er lunken, når den bliver serveret.

For mange af beboerne er måltiderne og måltidsfællesskabet et højdepunkt på dagen. De adspurgte beboere på to plejehjem efterlyser dog en bedre stemning og mere ro omkring måltiderne.

3.3 Genkendelighed og tryghed i plejen

På de 24 plejehjem har beboerne en divergerende oplevelse af kontinuiteten i plejen. Mange af beboerne tilkendegiver, at de ser en del forskellige medarbejdere i løbet af døgnet men, at det i det store hele er kendt personale, der varetager plejen. På 7 plejehjem er der dog givet henstillinger i forhold til, at en øget grad af kontinuitet er ønskelig. Beboere på de 7 plejehjem oplever, at de bliver hjulpet af mange forskellige medarbejdere og ofte af vikarer. På et af plejehjemmene har en beboer oplevelsen af, at han er på konstant overarbejde, fordi han må holde øje med, at vikarerne ikke glemmer noget. På et andet plejehjem tilkendegiver en beboer, at han til tider oplever stedet som en gennemgangslejr.

To beboere på to plejehjem angiver, at personalet ikke altid har fået den sufficente oplæring og således ikke altid kender hjælpens beskaffenhed. De øvrige beboere angiver, at langt de fleste medarbejdere er bekendte med de opgaver, de skal varetage hos dem og ellers har medarbejderne deres iPad som arbejdsredskab.

På 16 plejehjem er der givet henstillinger i forhold til beboernes manglende kendskab til deres kontaktperson.

3.4 Kultur

Beboerne angiver generelt, at omgangstonen på plejehjemmene er god og respektfuld. De roser personalet for at være venlige, omsorgsfulde og imødekommende. 2 beboere på 2 forskellige plejehjem beretter dog om episoder, hvor de har følt sig talt ned til, når de har kaldt for at få hjælp primært om natten. Dette har medført, at de tøver med at kalde på hjælp eller helt afstår herfra. En tredje beboer har i forbindelse med spisesituationer oplevet, at der bliver talt nedsættende til beboere, der er svage og ikke selv kan forflytte sig.

3 beboere på 3 forskellige plejehjem angiver manglende respekt for deres privatliv og integritet, fordi personalet ikke banker på beboernes dør og afventer accept inden, de går ind/venter til beboerne åbner døren.

3.5 Pårørende

Ved dette års tilsyn er der blevet interviewet 27 pårørende. Tendensen er som ved sidste års tilsyn, at de pårørende generelt er meget tilfredse med den pleje og omsorg deres kære modtager på de respektive plejehjem. Flere pårørende roser personalet for at være venlige, imødekommende og kompetente og angiver, at de er gode til at se ind i den enkelte beboers behov og ønsker.

Fra et enkelt tilfælde beretter de pårørende om gode og vellykkede indflytningsforløb. Der er blevet afholdt en indflytningssamtale i forbindelse med alle indflytningerne og i enkelte tilfælde er der blevet afholdt et hjemmebesøg. En enkelt pårørende ytrer ønske om, at indflytningssamtalen var blevet afholdt på et tidligere tidspunkt end tilfældet var.

På trods af den umiddelbare tilfredshed udtrykker de pårørende alligevel en del frustrationer og der er givet 10 henstillinger i forhold til pårørendesamarbejdet. Et gennemgående træk ved disse frustrationer er, at mange af dem beror på en mangelfuld dialog/forventningsafstemning med de pårørende.

To pårørende på to forskellige plejehjem efterlyser, at ansvarsfordelingen blandt personalet i forhold til hvem der tager sig af hvilke opgaver/funktioner bliver tydeliggjort således, at de pårørende ved, hvem de skal henvende sig til.

Pårørende ønsker, at personalet bliver bedre til at advisere hende om, hvilke ting hendes kære mangler.

En anden pårørende, der bor langt væk, føler sig overset og ønsker i højere grad at blive inddraget og løbende adviseret om hans kæres hverdagsliv og tilstand.

Tre pårørende ønsker et bedre aktivitetsudbud og i særdeleshed mere overskud til én til én aktiviteter.

Muligheden for om dette er realiserbart og om det er i overensstemmelse med beboernes ønsker og behov bør afklares via en dialog med personalet.

De pårørende oplever generelt, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen. Dog fremkommer 3 pårørende på 3 forskellige plejehjem med bekymringer om, at plejen varetages af for mange forskellige medarbejdere og ofte af vikarer og for dårligt uddannet personale. De pårørende angiver, at dette kan skabe utryghed, fordi personalet således ikke altid kender hjælpens beskaffenhed.

Hovedparten af de pårørende angiver, at der er en god og respektfuld omgangstone på plejehjemmene. De oplever generelt at blive mødt af et venligt og imødekommende personale og føler sig velkomne. 3 pårørende beretter dog om uheldige kommunikative episoder. I to tilfælde i forbindelse med, at beboerne har bedt om hjælp, hvilket har som konsekvens, at de to beboere er kede af at ringe efter hjælp og i værste fald afstår herfra. I det tredje tilfælde har den pårørende oplevelsen af, at de kommunikative udfordringer og problemer primært er relateret til kulturelle forskelle/barrierer og angiver, at en del af personalet taler for dårligt dansk.

En stor del af de pårørende er ikke bevidste om, hvem der er deres kæres kontaktperson.

På 16 af plejehjemmene er det endnu ikke lykkedes at finde en modus for, hvordan man bedst muligt synliggør den enkelte beboers kontaktperson.

4.1 Sammenfatning af fund

4. Dokumentation i Cura

På alle plejehjemmene arbejdes der målrettet med dokumentationen og især på de plejehjem, der ved sidste års tilsyn blev indplaceret i kategorien ” større problemer af betydning for den fornødne kvalitet”, har der været iværksat særlige forbedringstiltag bl.a. faciliteret af eksterne ressourcer.

På trods af en målrettet indsats er der dog igen i år fundet mange fejl og mangler i dokumentationen. På de 27 plejehjem blev der sammenlagt givet 84 henstillinger, der er relateret til dokumentationen. De gennemgående træk i manglerne i dokumentationen fremgår af nedenstående:

Tilsynet har givet 18 henstillinger i forhold til mangler i udfærdigelsen af en livshistorie. Disse mangler omfatter ofte en ikke eksisterende livshistorie, fordi udfærdigelsen heraf er videregivet til de pårørende, som endnu ikke har afleveret et skriv. Derudover skyldes mangelfulde livshistorier ofte irrelevante oplysninger eller manglende oplysninger af betydning for plejen. På et plejehjem var der reference til en livshistorie i en ikke eksisterende fil, mens personalet på et andet plejehjem havde svært ved at finde livshistorien i en vedhæftet fil.

I takt med implementeringen af Personcentreret Omsorg i Plejen, som i høj grad er helhedsorienteret og som tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov og ønsker, anser tilsynet udfærdigelsen af en brugbar og omfattende livshistorie som et essentielt og grundlæggende værktøj.

I forhold til punkterne ”vaner”, ”motivation”, ”ressourcer” og ”mestring” er der primært givet henstillinger til ”mestring”. Som en del af den personcentrerede tankegang skal tilgangen til beboere med særlige behov skrives under ”mestring”. I 16 tilfælde kan tilsynet dog konstatere, at tilgangen til beboere, der af en eller anden grund kan profitere af særlige hensyn/en særlig tilgang, ikke er beskrevet under ”mestring”.

Tilsynet bemærker dog også, at der på flere plejehjem er implementeret en modus for i specielle tilfælde at triagere beboeres adfærdsmønstre rød, gul og grøn og på baggrund heraf nedskrives tilgangen til beboerne i journalen under punktet ”mestring” bl.a. i et forsøg på undgå og/eller håndtere tilspidsede situationer.

I flere af de tilfælde, hvor der i dokumentationen mangler en livshistorie eller en tilgang under ”mestring”, er det tydeligt for tilsynet, at nogle medarbejdere, i flere tilfælde kontaktpersonen, besidder en stor viden om de pågældende beboere og deres liv og ved, hvilken måde beboerne skal tilgås, for på bedst muligt vis at tilgodese deres særlige ønsker og behov. Denne viden skal dokumenteres således, at den bliver synlig for alle medarbejdere og ikke forbliver en del af udvalgte medarbejders ”tavse viden”. Der er givet 8 henstillinger i forhold til dokumentation af ”den tavse viden”.

I forhold til vurdering af funktionsevnetilstandene er der i år givet færre henstillinger end tidligere. Der er i år givet 12 henstillinger. Der er på de fleste af plejehjemmene blevet arbejdet med implementering af kommunens nye retningslinjer om minimumsdokumentation. De henstillinger, der ved dette års tilsyn er givet, relaterer sig typisk til manglende vurdering eller manglende opdatering af aktuelle og relevante funktionsevnetilstande i forhold til beboernes aktuelle tilstand.

Endelig er der givet 19 henstillinger i forhold til mangelfuld udfyldelse af besøgsplanerne. En gennemgående mangel er, at besøgsplanerne ikke er opdaterede og således ikke anvisende for den aktuelle hjælp beboerne har brug for. En anden typisk mangel er, at besøgsplanerne ikke er udfyldt i forhold til den

hjælp beboerne har brug for i alle vagtlag. Dette vil sige, at en beskrivelse af den hjælp en beboer har brug for f.eks. i aften- eller nattevagten mangler.

I besøgsplanen i tre journaler på tre forskellige plejehjem forekommer der en ordination på et dagligt væskeindtag og det fremgår, at der bliver ført væskeskema. I alle tre tilfælde oplyser personalet, at beboernes væskeindtag ikke bliver registreret, og de kan ej heller ikke gøre rede for de nærmere omstændigheder omkring beboerens væskeindtag. På baggrund heraf efterlyser tilsynet, at der skabes en struktur og en praksis for, at aktuelle ordinationer i journalen som f.eks. et dagligt væskeindtag efterkommes.

5. Medarbejderoplevelt kvalitet / dialogmøde

5.1 Beboerens Selvbestemmelse og involvering

Medarbejderne lægger generelt vægt på en struktureret og individuelt tilpasset indflytningsproces. På flere plejehjem prioriteres et forudgående hjemmebesøg, der ifølge medarbejderne giver et værdifuldt indblik i beboerens livssituation og skaber en højere grad af tryghed for beboeren i overgangen til plejehjemmet. På få plejehjem tilkendegiver medarbejderne, at indflytningerne også i år har haft så akut karakter, at det har begrænset muligheden for at afholde samtaler i beboerens eget hjem. Indflytningssamtalen afholdes typisk 1–4 uger efter indflytningen, hvor det på de fleste plejehjem er med deltagelse af beboerens kontaktperson, forløbsansvarlig og relevante fagpersoner. Der lægges vægt på en gensidig forventningsafstemning, hvor beboeren og pårørende får mulighed for at udtrykke deres behov, forventninger og ønsker til hverdagen og samarbejdet. Der er en opfølgende samtale efter ca. en måned, hvor der sker en evaluering og justering af indsatsen. På flere plejehjem anvendes Informationsmateriale, pjecer og samtalekort som støtte i processen.

På samtlige plejehjem fremgår det, at der allerede fra beboerens indflytning arbejdes systematisk med at afdække beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats. Indsatsen tilrettelægges med respekt for beboerens selvbestemmelsesret og med udgangspunkt i beboerens individuelle funktionsniveau, motivation og præferencer. Indenfor de første dage efter beboerens indflytning udfører ergoterapeuten ofte en ADL-udredning og fysioterapeuterne vurderer beboerens funktionsniveau, træningspotentiale og behov for hjælpemidler. I flere tilfælde indgår terapeuterne aktivt i den daglige pleje i den første tid efter beboerens indflytning for at få indblik i beboerens behov, muligheder og for at bidrage med en rehabiliterende tilgang. De pårørende inddrages særligt, hvor beboeren har svært ved selv at udtrykke sig. Medarbejderne fremhæver ligeledes beboerens livshistorie som værdifuld viden i forhold til at skabe en meningsfuld indsats, der understøtter beboerens mulighed for at genvinde eller vedligeholde funktioner i hverdagen.

På samtlige 24 plejehjem tilkendegiver medarbejderne samstemmigt, at plejen i vid udstrækning tilrettelægges, så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. På de fleste plejehjem oplyses, at der ved indflytningen spørges ind til beboerens vaner og ønsker i forhold til søvn, opvågning og hvil, og at denne viden anvendes i planlægningen af plejen og justeres løbende.

5.2 En værdig død

På stort set alle plejehjem tilkendegiver medarbejderne, at der arbejdes systematisk og respektfuldt med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning. På flere plejehjem introduceres emnet i forbindelse med indflytningssamtalen, hvor beboeren og eventuelle pårørende informeres om, at samtalen vil blive taget på et senere tidspunkt. Medarbejderne anvender samtalekort, pjecer eller ACP-spørgsmål og samtalen tilpasses beboerens parathed og livssituation. På flere plejehjem afholdes samtalen om den sidste tid som en del af planlægnings- eller opfølgningssamtalen. Flere medarbejdere fremhæver, at samtalen fordrer at beboeren oplever, at der er etableret en tillidsfuld relation til en medarbejder for at det kan foregå på en respektfuld måde. For nogle beboere er emnet i proces, hvor afklaringen sker spontant og gradvist. Flere steder inddrages huslægen og præsten som samarbejdspartnere til at støtte beboeren i at nå til en afklaring i forhold til emnet. Enkelte plejehjem arbejder fortsat med at opbygge en fast praksis for emnet. Medarbejderne på de 24 plejehjem oplyser samstemmigt, at beboerens ønsker til

livets afslutning dokumenteres i Cura under livshistorie. Flere steder angiver man desuden dato for afholdelse af ACP-samtalen særskilt under generelle oplysninger. På enkelte plejehjem fremgår beboerens konkrete ønsker til ritualer, tøj, musik eller hvem der skal være til stede. Dette bliver ikke altid dokumenteret fyldestgørende og kunne fremadrettet være et indsatsområde på plejehjemmene.

5.3 Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse

Medarbejderne og ledelsen på de 24 plejehjem arbejder i tilgangen til beboeren i varierende grad ud fra principperne i personcentreret omsorg. Det fremhæves dog på alle plejehjem, at den enkelte beboers individuelle behov, ønsker og livshistorie er centrale i tilgangen. På flere plejehjem anvender medarbejderne redskaber som Tom Kitwoods blomst og trivselskar til at vurdere beboerens trivsel og identificere uopfyldte behov. Mange medarbejdere har gennemført kurser i personcentreret omsorg enten via Sundhedsstyrelsens eller kommunens kursus. Der er dog fortsat flere plejehjem, der afventer deltagelse i kommunens kursus, som først skal afsted i 2026. Implementeringen af en fælles platform og systematisering af tilgangen er på de fleste plejehjem under udvikling, og flere medarbejdere tilkendegiver et ønske om at arbejde mere struktureret med personcentreret omsorg fremover.

Medarbejderne tilkendegiver, at redskaberne opleves brugbare til faglige drøftelser af beboerens mistrivsel og udfordringer på tværfaglige møder og i forbindelse med den demens faglige sparring med kommunens demenskoordinator. Den demensfaglige sparring opleves generelt fagligt givende og velfungerende på alle plejehjem. På flere plejehjem arbejdes der målrettet med systematiske mødefora som

”Blomstringsmøder”, hvor beboernes behov og trivsel drøftes med afsæt i den personcentrerede tilgang.

Det bemærkes dog, at arbejdet med redskaberne fra den personcentrerede omsorg på nogle plejehjem fortsat er under implementering. På enkelte plejehjem er tilgangen i en indledende fase, og medarbejderne arbejder primært med principperne ud fra tidligere erfaring. Det oplyses på samtlige plejehjem, at man dokumenterer den beskrevne tilgang til beboeren i Cura under mestrings.

Medarbejderne fremhæver generelt, at der er fokus på at sikre, at aktivitetsudbuddet afspejler beboernes individuelle ønsker og behov. Medarbejderne oplyser, at udbuddet planlægges med udgangspunkt i beboerens interesser præferencer samt fysiske og kognitive formåen. Dette sker bl.a. ved indflytningssamtaler, kendskab til den enkelte beboers livshistorie og ved en løbende dialog med beboerne, hvor medarbejderne aktivt indhenter ønsker og tilpasser aktiviteterne herefter. Det fremgår, at der arbejdes systematisk og personcentreret med aktivitetsplanlægning, hvor både gruppeaktiviteter og individuelle tilrettelægges for at fremme trivsel, livskvalitet og funktionsevne. Aktivitetsudbuddet er bredt og varieret og omfatter sociale, pædagogiske, ergoterapeutiske og fysioterapeutiske aktiviteter. På langt de fleste plejehjem er der faste aktiviteter som: musik, gymnastik, quiz, udendørsaktiviteter og kulturelle arrangementer, samt spontane aktiviteter og en-til-en tilbud til beboere, der har særligt behov for dette. På flere plejehjem fremhæver medarbejderne betydningen af et tværfagligt samarbejde, hvor ergoterapeuter, pædagoger, musikterapeuter og aktivitetsmedarbejdere spiller centrale roller i både planlægning og gennemførelse af aktiviteter. På enkelte plejehjem lægges vægt på at skabe et miljø, hvor beboerne har reel medindflydelse, bl.a. gennem deltagelse i husmøder, beboer- og pårørende-råd samt aktivitetsudvalg, som bidrager til den månedlige aktivitetsplanlægning. Medarbejderne oplever, at beboerne aktivt deltager i valg og planlægning af aktiviteter, hvilket understøtter deres engagement og trivsel.

Det bemærkes, at aktiviteterne løbende evalueres og justeres for at undgå overstimulering hos enkelte beboere, ligesom aktivitetsoversigter tilpasses individuelt. Der rapporteres samlet set om et rigt og varieret aktivitetsudbud, som understøtter beboernes sociale fællesskab, trivsel og livskvalitet.

Medarbejderne fra samtlige 24 plejehjem oplyser, at de ved beboerens indflytning systematisk afdækker madpræferencer, vaner, allergier og eventuelle særlige behov gennem samtaler med beboeren og pårørende. Ernæringsassistenter og køkkenpersonale indgår på flere plejehjem i en løbende dialog med beboerne for at sikre, at madtilbuddet tilpasses individuelt – både i forhold til smag, kulturelle hensyn og ernæring.

Der arbejdes ligeledes på flere plejehjem aktivt med at modernisere måltider og servering, og beboerne inddrages via husmøder og beboer-/pårørenderåd, hvor der løbende kan gives feedback og beboerne kan komme med ønsker til menuen. Der er på nogle plejehjem fleksible ordninger og individuelle kostplaner, og der tages højde for både fælles arrangementer og individuelle behov, herunder tilbud om at vælge menu ved særlige lejligheder som fødselsdag.

Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at der er stor opmærksomhed på at skabe genkendelighed, tryghed og variation i madtilbuddet.

Medarbejderne tilkendegiver på samtlige plejehjem, at der er fokus på at skabe hyggelige, trygge og rolige rammer omkring beboernes måltider. Måltidsværtskabet er implementeret eller under implementering på plejehjemmene, hvor medarbejderne deltager aktivt ved bordet for at facilitere socialt samvær og sikre struktur og ro. Der er en bevidst opgavefordeling ved måltiderne, og beboerne har på de fleste plejehjem faste pladser og hensigtsmæssig borddækning for at understøtte genkendelighed og trivsel.

Beboerne tilbydes valgmuligheder mellem fællesspisning og måltider i egen bolig, og der tages individuelle hensyn, så både fællesskab og individuelle behov tilgodeses. Aktiviteter som fællessang og temamåltider bidrager på flere plejehjem til en hjemlig og stimulerende atmosfære.

Det bemærkes dog, at der er forskelle i måltidsrammerne på tværs af afdelinger på enkelte plejehjem, hvor spisestuers placering skaber uro, særligt for beboere med demens, og hvor lav bemanning enkelte gange medfører, at beboere må spise alene, hvilket kan give forstyrrelser. Der arbejdes med at adressere disse udfordringer, blandt andet gennem planlagt undervisning i måltidsværtskab og justering af personaleressourcer.

5.4 Genkendelighed, tryghed

Medarbejderne tilkendegiver på flere plejehjem, at der arbejdes målrettet med at sikre kontinuitet i plejen ved, at faste medarbejdere, primært kontaktpersoner og forløbsansvarlige, varetager plejen af de samme beboere over flere dage. Dette styrker relationer, genkendelighed og tryghed for beboerne. Planlægningen foregår ofte dagen før, hvor opgaver fordeles med fokus på kontinuitet og hensyn til beboernes individuelle behov.

Der arbejdes på flere plejehjem med faste teams og prioritering af kendt personale til beboere med særlige behov. Nyindflyttede beboere modtager på nogle få plejehjem som regel pleje af kontaktpersonen eller den forløbsansvarlige i en indkøringsperiode.

Det bemærkes, at kontinuiteten udfordres enkelte steder som følge af personaleudskiftning og bemanningssituationen, hvilket har nødvendiggjort midlertidige tilpasninger, fx introduktion af nye medarbejdere sammen med kendt personale. På trods af disse udfordringer er intentionen at skabe en struktureret indsats for at opretholde kontinuitet i plejen, så beboerne oplever tryghed og genkendelighed i dagligdagen.

Medarbejderne på de fleste plejehjem arbejder systematisk med kontaktpersonsordningen, hvor kontaktpersonen har en central rolle i plejen, herunder hyppig kontakt med beboeren, plejeopgaver, praktiske forhold samt kommunikation med pårørende. Kontaktpersonen samarbejder tæt med den forløbsansvarlige om opdatering af besøgsplaner og sikring af kontinuitet. Kontaktpersonernes navne er på enkelte plejehjem synlige for beboeren, fx på køleskab, for at styrke genkendelighed.

På et plejehjem oplyses det, at man ikke arbejder med kontaktpersonsordningen, men i stedet løser opgaverne i teamet omkring beboeren, hvor alle beboere blot har en forløbsansvarlig.

På flere plejehjem er der udfordringer i relation til høj personaleudskiftning, som vanskeliggør fastholdelse af faste kontaktpersoner for alle beboere. Flere steder mangler der aktuelt kontaktpersoner til nogle beboere, hvilket påvirker kontinuiteten. På trods af dette tilkendegiver medarbejderne en bevidsthed og ansvarlighed i forhold til kontaktpersonsopgaverne og prioriterer relations arbejdet højt.

5.5 Kultur

Medarbejderne på langt de fleste plejehjem tilkendegiver, at der arbejdes aktivt og bevidst med at opbygge og vedligeholde en god, anerkendende og samarbejdsorienteret kultur. Kulturen understøttes gennem fokus på ligeværd, åben kommunikation, faglig sparring og en tryk omgangstone. Medarbejderne fremhæver, at trivsel, fællesskab og gensidig respekt er centrale værdier i det daglige samarbejde. Flere plejehjem har iværksat kulturunderstøttende initiativer, herunder kurser, supervisionsforløb og sociale arrangementer, som bidrager til kollegialt sammenhold og en fælles faglig retning. På et plejehjem nævnes en styrket opmærksomhed på tværfagligt samarbejde og inddragelse af både faste og nye medarbejdere i kulturbærende tiltag.

I enkelte tilfælde beskrives, at kulturen er under opbygning, eller at tidligere udfordringer har påvirket arbejdsmiljøet. Her arbejdes der fortsat målrettet med at genskabe tillid og trivsel. Personalemangel og tidligere påbud nævnes som faktorer, der har udfordret arbejdskulturen, men også medført styrket sammenhold og en fælles indsats for forbedring.

Medarbejderne på alle de besøgte plejehjem tilkendegiver, at der er et tydeligt og vedvarende fokus på en værdig og respektfuld kommunikation – både i samspillet med beboere, pårørende og kolleger. Der arbejdes bevidst med at sikre en god og anerkendende omgangstone, og flere steder nævnes konkrete redskaber og initiativer, som understøtter dette arbejde, herunder kommunikationskurser, supervision og brug af faglige tilgange.

Det fremgår, at kommunikationen tilpasses beboernes behov, og at der er opmærksomhed på at møde beboerne i øjenhøjde, med respekt for beboernes integritet. Flere medarbejdere bemærker, at de er på arbejde i beboerens hjem og følgelig skal udvise respekt for dette. Der lægges vægt på at undgå faglige samtaler om beboerne i åbne rum og at sikre en afstemt brug af humor og jargon.

Medarbejdere og ledelse understreger betydningen af en ordentlig tone og retorik, og det fremhæves på et enkelt plejehjem, at nye medarbejdere introduceres til kommunikationskulturen som en del af introduktionen. Flere steder nævnes også, at der er fokus på åbenhed, ærlighed og muligheden for at give hinanden konstruktiv feedback.

Medarbejderne på de fleste af de besøgte plejehjem tilkendegiver, at de oplever et godt arbejdsmiljø præget af åbenhed, hjælpsomhed og kollegial støtte. Der er generelt en kultur, hvor medarbejderne oplever sig trygge ved at dele faglige og personlige udfordringer, stille spørgsmål og anerkende egne fejl uden frygt for negative konsekvenser – hvilket er centrale elementer i psykologisk tryghed.

På mange plejehjem nævner medarbejderne, at der er plads til forskellighed, og at humor, respekt og gensidig anerkendelse er en del af hverdagen. På et plejehjem tilkendegives, at den psykologiske tryghed blandt andet kommer til udtryk i en kultur, hvor det er legitimt at sige fra, vise sårbarhed og søge støtte hos kolleger eller ledelse. Medarbejderne oplever, at det er trygt at sige sin mening og at der er lydhørhed overfor både faglige og personlige behov.

Der nævnes konkrete tiltag som supervision, triageringsmøder, feedbackkultur, tydelig ledelse og strukturerede mødefora som understøtter et sundt arbejdsmiljø og forebygger misforståelser og konflikter. Flere medarbejdere fremhæver, at en nærværende og tilgængelig ledelse har positiv betydning for deres trivsel og tryghed i arbejdet.

Der udtrykkes dog også enkelte steder bekymring for vedvarende højt sygefravær, som kan føre til øget arbejdspress og begrænse mulighederne for at arbejde med andet end de mest basale opgaver. På disse plejehjem fremgår det dog samtidigt, at ledelsen er opmærksom på problemstillingen og arbejder målrettet med løsninger i tæt dialog med medarbejderne.

Overordnet viser medarbejdernes udsagn, at der på tværs af plejehjemmene arbejdes aktivt og vedholdende med at skabe et godt arbejdsmiljø, hvor psykologisk tryghed er en integreret del af kulturen og anerkendes som en forudsætning for både trivsel og høj faglig kvalitet.

Bilag 1: Tilsyn på plejehjemmene i Aarhus kommune

En oversigt hvor det fremgår hvilken 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	2024	2025
Plejehjemmet Hedevej				
Plejehjemmet Fortegården				
Plejehjemmet Borgvold				
Plejehjemmet Kløvervangen				
Århus Friplejehjem				
Plejehjemmet Lotus				
Plejehjemmet Carl Blochs gade				
Plejehjemmet Trøjborg				
Plejehjemmet Næshøj				
Plejehjemmet Søholm				
Plejehjemmet Ankersgade 19-23				
Plejehjemmet Ankersgade 25-27				
Plejehjemmet Abildgården				
Plejehjemmet Generationernes Hus, Hus 3 og Hus 9				
Plejehjemmet Generationernes Hus 9				
Plejehjemmet Generationernes Hus 3				

Plejehjemmet Vidtskuevej				
Plejehjemmet Sifsgården				
Plejehjemmet Hestehavehusene				
Plejehjemmet Sct. Olaf				
Plejehjemmet Skelager				
Plejehjemmet Madsbjerg				
Plejehjemmet Bjerggården				
Plejehjemmet Skovvang Korttidspladserne				
Plejehjemmet Skovvang afdeling Birkelunden				
Plejehjemmet Skovvang afdeling Ceder Allé				
Plejehjemmet Skovvang afdeling Duevænget				
Plejehjemmet Skovvang afdeling Alpedalen				
Århus Friplejehjem Helheden				
Vikærgården Distrikt Nord Forvaltningen for Sundhed og Forebyggelse				
Vikærgården Akuttilbud og Rehabilitering Afdeling 3				
Plejehjemmet Bjørnshøj				
Plejehjemmet Hjortshøj				
Plejehjemmet Koltgården				
Plejehjemmet Solbjerg				

Plejehjemmet Kildevang				
Plejehjemmet Kristiansgården				
Plejehjemmet Sabro				
Plejehjemmet Havkær				
Plejehjemmet Rosenvang				
Plejehjemmet Åbygaard				
Plejehjemmet Jasminvej				
Plejehjemmet Hørgården				
Plejehjemmet Fuglebakken				
Plejehjemmet Thorsgaarden				
Plejehjemmet Augustenborggade				
Plejehjemmet Husumvej				
Plejehjemmet Vestervang 42				
Plejehjemmet Vestervang 44				
Plejehjemmet Sønderkovhus				
Plejehjemmet Skæring				
Plejehjemmet Engsøgaard				
Plejehjemmet Hasle				
Plejehjemmet Kongsgården				

Plejehjemmet Vejbygade				
------------------------	--	--	--	--

Bilag 2: Samlet vurdering af tilsynsbesøgene:

Nedenfor ses en samlet oversigt over de henstillinger der er givet ved tilsynene i 2025:

Der er sammenlagt givet 155 henstillinger. En del henstillinger går igen på flere plejehjem og samme henstilling er derfor kun medtaget en gang på nedenstående liste.

Selvbestemmelse, herunder en værdig død

- At beboernes sidste tid er et vedvarende fokusområde
- At man sikrer, at der arbejdes videre med implementering af en systematik i forhold til indhentning af beboernes ønsker for den sidste tid og til dokumentation af disse i Cura under "livshistorie" og/eller i et ACP-skema.
- At man arbejder videre med at få implementeret en for plejehjemmet passende systematik i forhold til at indhente borgernes eventuelle ønsker for den sidste tid.
- At dokumentation af beboernes sidste tid/udfyldelse af ACP-skemaer er et vedvarende fokusområde.
- At man sikrer, at beboernes eventuelle ønsker for den sidste tid bliver beskrevet under "livshistorie". Såfremt beboerne ikke ønsker at udtale sig herom, skal dette fremgå af journalen
- At man sikrer, at det er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere, at de accepterer og ikke overskrider beboernes grænser.
- At man i forbindelse med nye beboeres indflytning arbejder videre med afholdelse af en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning og afdækning af beboerens individuelle behov og ønsker.

Personcentreret omsorg herunder: Meningsfuld beskæftigelse, mad og fællesskaber.

- At man forsøger at skabe et fællesskab på tværs af husene primært til gavn for de beboere der er kognitivt velbevarede
- At man arbejder videre med implementering af personcentreret omsorg
- At man arbejder videre med implementering af personcentreret omsorg som fundamentet for tilgangen i plejen ved bl.a. en systematiseret anvendelse af værktøjer som "blomsten" og "trivselskarret".
- At man fremadrettet sikrer en modus, hvorpå aktivitetsudbuddet i højere grad bliver synliggjort for beboerne, og, at personalet i den udstrækning ressourcerne tillader det, er opmærksomme på at følge beboerne til og fra aktiviteterne.
- At man sikrer, at der er fokus på maden og dens beskaffenhed således, at beboerne ikke oplever at få lunken mad.

- At man sikrer, at den mad der serveres, bliver et fokusområde – dens beskaffenhed, kvalitet og mængden.
- At man sikrer, at maden og madens beskaffenhed er et vedvarende fokusområde
- At der arbejdes med at skabe en ensretning af praksis for beboernes måltider, hvor der er fokus på medarbejdernes måltidsværtskab for at skabe struktur og ro under beboernes måltider.
- At man sikrer en dialog med beboerne om særlige madpræferencer/ønsker.

- At man sikrer en vedvarende dialog med køkkenet omkring den mad, der serveres og omkring særlige ønsker til maden.
- At man sikrer opmærksomhed på størrelsen af de portioner mad, der serveres for beboerne. For store portioner kan fratage beboerne deres appetit og lyst til at spise samtidig med, at det bidrager til madspild.
- At man sikrer, at der arbejdes på at skabe en struktur og en hyggelig og indbydende kultur omkring beboernes måltider
- At rengøringsniveauet højnes.

Kontinuitet i plejen

- At man sikrer den højest mulige grad af kontinuitet i plejen ved at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer
- At man i den grad, det er muligt sikrer kontinuitet i plejen og er opmærksomme på, at beboere med særlige behov for tryghed har en gruppe af faste, kendte medarbejdere, der varetager plejen af hende/ham.
- At der løbende følges op på, hvordan kontinuiteten opleves af både beboere og medarbejdere i lyset af behovet for brug af vikarer. Dette med henblik på, at eventuelle udfordringer hurtigt adresseres i teamet og ledelsesmæssigt
- At man sikrer, at øget kontinuitet i plejen er et vedvarende fokusområde i bestræbelserne på at minimere antallet af forskellige medarbejdere, der varetager plejen af den enkelte beboer.
- At man har et vedvarende fokus på at nedsætte brugen af eksterne vikarer
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. vikarer har fået en sufficient introduktion til de opgaver, de skal varetage hos beboerne.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere har fået en sufficient grad af oplæring/introduktion til de opgaver, som de skal varetage hos beboerne – dette gælder også i forhold til at kunne betjene særlige hjælpemidler.
- At man arbejder videre med at finde en modus for, hvordan man synliggør den enkelte beboers kontaktperson.
- At man arbejder videre med kontaktpersonsordningen og de ansvarsområder, der følger med denne titel med det formål blandt andet at skabe større tryghed for og en tættere relation/dialog med såvel beboere som med pårørende.
- At man sikrer at tydeliggøre den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen eller et ark med personens navn
- At man sikrer, at der i alle lejligheder er ophængt en seddel med navne på beboernes kontaktperson/forløbsansvarlige således, at det er synligt for såvel beboere som for pårørende.
- At man sikrer et vedvarende fokus på at højne fagligheden på plejehjemmet

- At man arbejder videre med at højne fagligheden på plejehjemmet for at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer til at varetage kerneopgaverne
- At man revurderer ressourcefordelingen af personale i dag og aftenvagten og tager beboernes oplevelse af et stresset personale, der ikke har tid til nærvær, til efterretning.
- At man sikrer en fordeling af ressourcer således, at beboerne ikke skal vente op til 30 min på at få hjælp til toiletbesøg.

Pårørende samarbejdet

- At man sikrer et nært samarbejde med de pårørende for at få italesat og identificeret eventuelle frustrationer, bekymringer og uheldige oplevelser
- At man sikrer et nært samarbejde og en god og kontinuerlig dialog med de pårørende for bl.a. at få italesat og identificeret eventuelle frustrationer, bekymringer og uheldige oplevelser
- At man har et vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og sikrer en løbende, god dialog og forventningsafstemning.
- At man sikrer et vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og man finder en modus, hvorpå pårørende, der bor langt væk, kan føle sig set, hørt og inddraget og løbende blive orienteret om deres kares hverdag og tilstand.
- At man sikrer en dialog med de pårørende om måden, hvorpå de ønsker at blive adviseret om ting, deres kære mangler på plejehjemmet.
- At man på opfordring fra en pårørende i højere grad tydeliggør ansvarsfordelingen blandt personalet i forhold til, hvem der tager sig af hvilke opgaver/funktioner?
- At man på opfordring fra en pårørende i højere grad tydeliggør ”kommandovejen” for, hvem der tager sig af hvad og, hvordan man bedst muligt kontakter rette medarbejder.
- At man på en pårørendes opfordring revurderer tidspunktet for afholdelse af indflytningssamtalerne.
- At man sikrer en dialog med de pårørende i forhold til muligheden for at imødekomme ønsket om mere én til én tid til beboerne.
- At man har vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og afstemmer forventninger i forhold til hvorvidt eventuelle ønsker er mulige og realistiske at efterkomme.

Kultur – kommunikation og omgangsform og tone.

- At man sikrer, at det er tydeligt for alle såfremt en beboer har særlige ønsker til, hvordan personalet entrerer hendes lejlighed
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld og værdig kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere i alle vagtlag.
- At man sikrer en fælles kultur, hvor en respektfuld kommunikation er et ufravigeligt krav til alle medarbejdere uanset etnicitet.
- At man til enhver tid respekterer beboernes privatliv og integritet ved, at personalet banker på beboerens dør og afventer accept inden, de går ind/venter til beboeren åbner døren afhængig af aftale og ønske.
- At man sikrer en modus for, at beboernes privatliv bliver respekteret ved, at personalet banker på beboerens dør og afventer accept, inden de går

- At man fortsætter med at skabe en kultur, hvor personalet i højere grad lytter til hinanden og respekterer hinanden.

Procedurer og dokumentation

- At de generelle oplysninger løbende bliver opdateret
- At man sikrer, at der under helbredsoplysninger fremgår en opdateret fortegnelse over beboernes aktuelle sygdomme og funktionsnedsættelser
- At man sikrer, at der under helbredsoplysninger fremgår en opdateret fortegnelse over beboernes aktuelle sygdomme og funktionsnedsættelser – i dette tilfælde en årsag til/forklaring på, hvorfor beboerne er kørestolsbruger.
- At informationerne under helbredsoplysninger, vaner, ressourcer, mestring og motivation er opdaterede.
- At man sikrer, at der bliver fulgt op på aktuelle undersøgelser/udredninger med behandlingsansvarlige læge/sygehus således, at man ikke er i tvivl om en eventuel diagnose.
- At man sikrer, at en beboer med kognitive udfordringer får foretaget diverse tests i forhold til sikkerheden i, at hun bevæger sig ud i samfundet uden følgeskab.
- At man sikrer, at de generelle oplysninger herunder "roller" og "netværk" opdateres i forhold til relevante og irrelevante informationer.
- At man sikrer at alle vigtige oplysninger under "Generelle oplysninger" (i dette tilfælde i livshistorien), er tilstrækkelig beskrevet og præciseret
- At man sikrer, at punkterne "vaner", "ressourcer", "mestring" og "motivation" bliver udfyldt med relevante og brugbare informationer.
- At man sikrer en struktur i dokumentationen således, at der er konsistens mellem de oplysninger, der forekommer under generelle oplysninger, i funktionsevnetilstandene og i besøgsplanen.
- At man sikrer, at der foreligger en fyldestgørende livshistorie for alle beboere med informationer, der er relevante, vigtige og brugbare for plejen.
- At man sikrer, at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle plejehjemmets beboere.
- At man sikrer, at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere som et grundlæggende og vigtigt værktøj i plejen.
- At man sikrer, at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere. Såfremt man uddelegerer opgaven til beboeren/de pårørende, må personalet sikre, at informationerne bliver indhentet indenfor en rimelig periode
- At man sikrer at der bliver udarbejdet en fyldestgørende livshistorie for alle beboere indenfor en rimelig periode efter, at de er flyttet ind.
- At man sikrer, at der bliver fulgt op på muligheden for udfærdigelse af en livshistorie. Såfremt beboeren har et vedvarende ønske om ikke at udtale sig, skal dette fremgå eksplicit af dokumentationen.
- At man sikrer, at der bliver udfærdiget en fyldestgørende livshistorie for alle beboere med informationer, der er vigtige og brugbare for plejen.
- At man sikrer, at informationerne i beboernes nedskrevne livshistorier er relevante, vigtige og brugbare for plejen

- At man sikrer, at den beskrevne livshistorie indeholder alle de informationer/oplysninger, der er relevante, vigtige og brugbare i plejen.
- At man sikrer at eventuelle ønsker for den sidste tid bliver dokumenteret under "livshistorie"
- At man sikrer, at alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboers aktuelle tilstand, angivne opfølgingsdato samt kommunens gældende retningslinjer
- At man sikrer, at der er overensstemmelse/en rød tråd mellem de informationer, der forekommer under funktionsevnetilstandene og dem, der forekommer i besøgsplanen.
- At man sikrer at funktionsevnetilstandene og besøgsplanen løbende opdateres i overensstemmelse med beboers aktuelle tilstand, således at man undgår misvisende oplysninger.
- At man sikrer, at der i journalen/i besøgsplanen ikke forekommer oplysninger eller ordinationer som ikke er aktuelle eller som er misvisende i forhold til den praksis der udføres.
- At man sikrer, at beboers journaler á jour føres i forhold til ændringer af ordinationer således, at der ikke figurerer ikke aktuelle/misvisende oplysninger.
- At man sikrer, at der i journalen/i besøgsplanen ikke forekommer ordinationer, der ikke er tilstrækkeligt uddybet eller som ikke er aktuelle.
- At man sikrer, at der i plejen skabes en struktur og en praksis for at aktuelle ordinationer i journalen som i dette tilfælde en ordination på et dagligt væskeindtag, følges og efterkommes.
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den aktuelle hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag.
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret i forhold til den hjælp, pleje og omsorg, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag.
- At man sikrer, at besøgsplanen er opdateret og anvisende i forhold til den aktuelle hjælp, som den enkelte beboer har behov for.
- At man sikrer, at besøgsplanerne løbende opdateres i forhold til den aktuelle hjælp som beboerne har brug for.
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er inkorporeret særlige opmærksomhedspunkter/observationer for alle vagtlag som i dette tilfælde, obs væskeindtag.
- At man sikrer, at oplysninger, der har betydning for plejen, fremgår af besøgsplanen eller af de generelle oplysninger og ikke blot vurderes under "funktionsevnetilstande".
- At man sikrer at særlige opmærksomhedspunkter som i dette tilfælde en beboers psykiske velbefindende/eventuelle aftaler om indtag af alkohol fremgår af besøgsplanen således at det bliver synligt for alle medarbejdere.
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der kan profitere af særlige hensyn/ en særlig opmærksomhed dokumenteres under "mestring".
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til beboere, der kan profitere af særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under mestring.
- At man sikrer, at tilgangen til en beboer, der kan profitere af særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "mestring". I dette tilfælde for at skabe mere struktur, øget tryghed og i højere grad give beboeren en følelse af inklusion.
- At man sikrer, at dokumentationen af "den tavse viden" er et fokusområde
- At man sikrer, at vigtig viden/vigtige informationer ikke forbliver "tavs" viden men bliver nedskrevet i dokumentationen. I dette tilfælde drejer det sig om informationer om vigtigheden for en borger i at bevare sin værdighed ved at have et præsentabelt ydre.
- At rengøringsniveauet højses

Bilag 3: Kategorier/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	Hvis alle målepunkter er opfyldt, kategoriseres plejehjemmet her.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet	Hvis der er problemer af mindre omfang, uden væsentlig risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. Der skal udarbejdes en fastholdelses- og forbedringsplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund, samt forbedrer fundene.
Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet	Hvis der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad, kategoriseres plejehjemmet her. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.
Kritiske problemer af betydning for den fornødne kvalitet	Hvis der er problemer af større omfang på behandlingsstedet, og at disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden, kategoriseres plejehjemmet her. Der henstilles her til, at der på plejehjemmet laves en forbedringsplan, med beskrivelse af, hvordan der rettes op på problemerne.

