

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Fortegården

Adresse: Femmøllervej 10, 8240 Risskov

Tlf.: 86178144

D. 27.05.2025

Fakta om tilsynet

Formål

Formålet med tilsynene er:

- ✓ At sikre at Aarhus kommune skaber de bedste rammer for beboernes trivsel og livskvalitet på plejehjemmene.
- ✓ At Aarhus kommune – blandt andet via beboernes oplysninger – kan sikre sig, at beboerne får den hjælp, de er berettiget til i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet om hjælp til den enkelte beboer, og det serviceniveau, kommunen har fastlagt for hjælpen
- ✓ At tilsynene skaber mulighed for læring og faglig udvikling

Metode

Der bliver ved tilsynet foretaget følgende:

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

Fokusområder

Faglige fokusområder for 2025:

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

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 27.05.2025 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Fortegården: Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med plejehjemmets daglige leder og medarbejdere
- Tilsynet blev vist rundt på plejehjemmet
- Der blev interviewet 3 beboere og 1 pårørende
- Der blev gennemgået 3 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets daglige leder og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet

Plejehjemmet Fortegården er en selvejende institution med plads til 50 beboere. Fortegårdens Plejehjem har drift-overenskomst med Århus Kommune, hvilket bl.a. indebærer at kommunen har visitationsret til plejehjemmets boliger. Fortegården er desuden en udlejningsvirksomhed med 201 lejligheder, hvor man skal være fyldt 62 år for at flytte ind. Plejehjemmet Fortegården blev bygget i 1958 og gennemgik en omfattende renovering i 2008. I forbindelse med ombygningen var der også fokus på at skabe et rum for aktiviteter, der skaber trivsel og fællesskab i eget boligområde uanset om man er beboer i en af Fortegårdens plejeboliger eller i en Fortegårdens udlejningsboliger.

De 50 plejeboliger på Fortegården er fordelt i 3 grupper, som igen består af 5 boenheder, hvor der bor 10 beboere i hver. Plejehjemmet er beliggende i Risskov i naturskønne omgivelser tæt på skov og strand og er omgivet af en stor have med bl.a. terrasse, stisystemer, orangeri, blomster og træer. Derudover er der petanque og krolf bane.

Plejehjemmet har eget produktionskøkken, hvorfra der bliver serveret frisklavet mad hver dag.

Personalesammensætning

Der er ansat ca. 65 medarbejdere på Plejehjemmet Fortegården.

Personalefordelingen er som følger: 3 sygeplejersker, 13 social- og sundhedsassistenter, 23 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut (stillingen er for øjeblikket vakant men det forventes at der snarest vil blive ansat en ny ergoterapeut) og 2 fysioterapeuter. I køkkenregi er der ansat 3 ernæringsassistenter, 1 flexjobber samt 1 økonoma og 1 kok. Der er desuden ansat 4 ufaglærte medarbejdere som kommer mellem kl. 17 og 21 samt et antal faste afløsere. Endelig er der ansat personale i vaskeriet og i rengøring.

Ledelsen består af en direktør og en daglig leder. På tilsynsdagen var plejehjemmets direktør fraværende grundet sygdom.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet 05.06.2025 og havde få rettelser til rapporten, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 27.05.2025 vurderet, at plejehjemmet Fortegården indplaceres i kategorien:

Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion

Tilsynets samlede konklusion er, at plejehjemmet Fortegården indplaceres i kategorien:

Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt større problemer under målepunktet:

"Procedurer og dokumentation".

Det videre forløb med at få rettet op på de anførte mangler videregives til MSO, som vil varetage håndteringen heraf.

Begrundelse for klassificering:

I en journal mangler der en beskrivelse af beboerens sygdomme og funktionsnedsættelse. Eneste sygdom og funktionsnedsættelse, der fremgår er, at beboeren har: vaskulær demens. Personalet er dog i tvivl om, hvorvidt denne diagnose er korrekt og om, hvorvidt beboeren er udredt for demens, men oplyser, at beboeren for et år siden flyttede ind på plejehjemmet med denne diagnose. Personalet finder frem til at der har været en dialog med lægen omkring beboerens kognitive tilstand men, at der aldrig er blevet fulgt op på dette. Derudover har beboeren også fået lavet en udredning i neurologisk regi, hvilket heller ikke fremgår. Punkterne "ressourcer" og "roller" mangler desuden at blive beskrevet ligesom punktet "Den sidste tid" skal genbesøges.

I samme journal fremgår det af funktionsevnetilstandene, at beboeren ikke kan gå længere distancer og ikke selv kan bestille transport ud af huset. Derudover fremgår det også, at beboeren på gåture i området har profiteret af at kunne spørge forbipasserende om vej tilbage til Fortegården. Såvel beboer som personale beretter dog om, at beboeren selv tager taxa frem og tilbage til Veri centret uden følgeskab. Tilsynet efterlyser mere konsistens i oplysningerne om beboerens orienteringsevne/en opdatering af oplysningerne. Set i lyset af, at beboeren (muligvis) har en demens diagnose og angivelig til tider har svært ved at finde vej, skal funktionsevnetilstandene "færden i forskellige omgivelser" og "bevæge sig omkring"

vurderes i forhold til, om der skal laves daglig signalementbeskrivelse, om der skal laves en undersøgelse i forhold til om beboeren er trafiksikker, om beboeren har brug for en GPS etc.

Endelig er besøgsplanen for aftenvagten for samme beboer sparsom. Beboeren kan varetage mange funktioner selv, men det skal fremgå, om der er særlige hensyn eller opmærksomhedspunkter i vagten således, at beboeren ikke bliver glemt eller overset. Det burde bl.a. fremgå, om beboeren selv kommer i spisestuen og spiser aftensmad, om beboeren skal have tilsyn i løbet af aftenvagten eller hjælp af nogen art til sengetid.

En anden beboer har haft et markant funktionstab og det oplyses, at beboeren på nuværende tidspunkt har genvundet en del af sin tidligere styrke, men at beboeren dog fortsat har et meget svingende funktionsniveau. Dette fremgår ikke af vurderingen af beboerens funktionsevnetilstande, idet beboeren har brug for mere hjælp end beboeren er vurderet til.

Det oplyses i besøgsplanen, at samme beboer skal indtage 1200 ml væske i døgnet og max 1500ml og, at der føres væskeskema. Beboeren har hjertesygdom og er disponeret for recidiverende urinvejsinfektioner. Personalet oplyser dog, at der for øjeblikket ikke bliver ført væskeskema og kan ikke gøre rede for de nærmere omstændigheder omkring beboerens væskeindtag. Såfremt der skal være fokus på beboerens væskeindtag, skal dette fremgå som et opmærksomhedspunkt i hver vagt i besøgsplanen, hvilket ikke er tilfældet.

I den tredje journal skal besøgsplanen opdateres i forhold til en mere anvisende beskrivelse af morgenplejens beskaffenhed samt i forhold til den hjælp beboeren har behov for til natten.

To af de tre adspurgte beboere er ikke bevidste om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

Tilsynet anerkender, at plejehjemmet Fortegården siden januar 2025, hvor plejehjemmet fik et påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, har været igennem en hård og svær periode, og at man har arbejdet målrettet med at genetablere den ønskede, gode standard for plejehjemmet. Det oplyses, at der i perioden har været udskiftning af sygeplejersker, og at dette har vanskeliggjort og forhalet processen med implementering af nye arbejdsgange og procedurer. Tilsynet må konstatere, at der ved dagens gennemgang af tre tilfældigt udvalgte journaler ikke findes den tilstrækkelige systematik, der sikrer at alle medarbejdere via dokumentationen kan tilegne sig den påkrævede viden for på bedste vis at kunne varetage beboernes aktuelle behov for hjælp og pleje. Derfor bliver plejehjemmet Fortegården indplaceret i kategorien "større problemer af betydning for den fornødne kvalitet".

Det oplyses at man på Plejehjemmet Fortegården afventer deltagelse i kommunens kursus i Personcentreret omsorg i 2026. Personalet beretter om, at de dog allerede er i proces med at gøre den personcentrerede tilgang til en integreret del af hverdagen på plejehjemmet bl.a. ved at have implementeret en ny mødestruktur, hvor der afholdes daglige morgenmøder og daglige triageringsmøder, hvor beboernes trivsel /mistrivsel drøftes og nye strategier vedtages og afprøves bl.a. på baggrund af Tom Kitwoods Blomst.

På Plejehjemmet Fortegården anses det tværfaglige samarbejde for at være af signifikant betydning for at kunne yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats til beboerne. På plejehjemmet er der ansat personale med forskellige kompetencer og baggrunde, ligesom der sparreres og samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator fremhæves bl.a. som en vigtig samarbejds- og sparringspartner. Hun kommer på plejehjemmet en gang om måneden til faglig sparring og har tillige afholdt undervisningsseancer, som også tager udgangspunkt i den personcentrerede omsorg.

At skabe en god kultur og et godt arbejdsmiljø på Plejehjemmet Fortegården oplyses at være et højaktuelt og vedvarende indsatsområde. Personalet beretter om en meget svær periode efter påbuddet, hvor de i høj grad har følt sig krænket på deres faglighed. De oplyser dog, at de er optimistiske med hensyn til fremtiden og de tilkendegiver, at de har et godt arbejdsmiljø men, at der også arbejdes på at blive bedre til at respektere hinanden og lytte til hinanden og vedkende sig, at alle har et kulturbærende ansvar.

De tre adspurgte beboere er faldet godt til på Fortegården og er tilfredse med at bo der. De oplever at have bevaret retten til selv- og medbestemmelse og, at plejen udføres på deres præmisser. To beboere er tilfredse med maden, mens introduktion af alternative proteinkilder i maden som bønner og linser på ingen måde falder i den tredje beboers smag. For to beboeres vedkommende er det berigende for deres hverdag at kunne tage del i et udvalg af forskellige aktiviteter og de føler sig som en del af fællesskabet på plejehjemmet. Den tredje beboer vælger at deltage i meget få aktiviteter og trækker sig generelt fra fællesskabet med de andre beboere. Alle tre beboere roser personalet for at være venlige og hjælpsomme.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, er tilfreds med at have sin kære på plejehjemmet Fortegården. Han oplever, at der bliver ydet en god pleje på stedet og værdsætter, at hans kære bliver behandlet godt og, at der bliver talt pænt og ordentligt til hende. Han anerkender, at hans kære fravælger de øvrige beboeres selskab ligesom det også er tilfældet med de fleste aktiviteter. Den pårørende angiver, at han har en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

Henstillinger:

- At man sikrer, at der under helbredsoplysninger fremgår en opdateret fortegnelse over beboernes aktuelle sygdomme og funktionsnedsættelser.
- 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 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 alle aktuelle og relevante funktionsevnetilstande løbende bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand.
- At man sikrer, at der i besøgsplanen er beskrevet den aktuelle hjælp, pleje og omsorg, som de enkelte beboere har behov for i alle vagtlag.
- 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 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 arbejder med en modus, hvorpå man synliggør den enkelte beboers kontaktperson
- At man fortsætter arbejdet med at skabe en kultur, hvor personalet i højere grad lytter til hinanden og respekterer hinanden.

Nedenstående er en gengivelse af det skema, som beboere, pårørende samt medarbejdere er blevet interviewet ud fra og de svar, de er fremkommet med. Disse svar sammenholdt med observationer, journalgennemgang og interviews af ledelse/medarbejdere danner baggrunden for tilsynets samlede vurdering af Plejehjemmet Fortegården.

Fund ved tilsynet

Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer, hvor der er fokus på inklusion i fællesskabet.

Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere – 3 kvinder i alderen 78-89 år. De tre beboere havde boet på Fortegården i hhv. 1 år, 1½ år og 3 år. Tilsynet talte derudover med en pårørende til en af de tre beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De tre beboere var velklædte og velsoignerede ligesom deres lejligheder fremstod pæne, rene og ryddelige.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Er du faldet godt til og føler du dig hjemme her?	XXX			Alle tre beboere angiver at være faldet godt til på Plejehjemmet Fortegården og er tilfredse med at bo der. <i>"Det er udmærket at være her"</i> <i>"Jeg er Meget (med stort M) glad for at bo her – jeg kunne ikke have det bedre"</i> <i>"Jeg er faldet godt til og jeg kan godt trives med at være her"</i>
	XXX			Beboerne tilkendegiver, at de oplever at have bevaret deres ret til

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?				selv- og medbestemmelse og føler sig inddraget i plejen. <i>"Det harmonerer godt sammen med mine ønsker"</i> <i>"Alt klapper – vi snakker om det for, at de kan forstå, hvordan jeg gerne vil have det og så retter de sig efter det".</i> <i>"Jeg klarer alt det, som jeg selv kan"</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere fortæller, at de selv bestemmer deres døgnrytme i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer: <i>"Det bestemmer jeg selv indenfor rimelighedens grænser".</i> <i>"Jeg bliver ikke kommanderet i seng"</i> <i>"Jeg bestemmer selv min døgnrytme, men de kommer og ser til mig ved 8-8.30 tiden.</i>
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XXX			Alle tre beboere oplyser, at de har et godt forhold til personalet: <i>"Jeg har en god fortrolighed med dem alle".</i> <i>"Der er selvfølgelig nogen, man snakker bedre med end andre, men når det er svært, bruger jeg mest min datter".</i> En beboer fortæller, at hun har haft en elev i en længere periode og har fået et helt særligt forhold til hende: <i>"Jeg synes, jeg kan snakke med hende om alt".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	X		XX	To beboere kan ikke svare på dette spørgsmål, men den tredje beboer angiver, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, hun har levet.
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XX		X	En beboer føler sig ikke i stand til at svare herpå, mens de to andre beboere oplever, at personalet har respekt for deres vaner og værdier og for alt det, der er vigtigt for dem. <i>"Det har de fuldstændig respekt for".</i>
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XXX			Beboerne oplyser, at der arrangeres en del forskellige aktiviteter på Fortegården, som de kan deltage i på frivillig basis. <i>"Der sker nok her. Der er aktiviteter som bogklubben, gymnastik i kælderen og sang og musik, som jeg gerne vil deltage i".</i> <i>"Jeg har lavet nogle spændende ting sammen med min hjælper f.eks. har vi været på skovtur med rickshaw cyklen og vi går også ture".</i> <i>"Om tirsdagen er der musik – den dejligste musik, men derudover gider jeg ikke rigtig være med til aktiviteterne".</i>
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XX	X		To beboere er meget tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet: <i>"Jeg er godt tilfreds. Jeg er vegetar og synes de laver varierede og spændende vegetar retter".</i> <i>"Det er dejlig mad".</i> En beboer bryder sig dog ikke om maden:

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>"Maden er ikke god – de putter alt for mange linser, kikærter og bønner i. Jeg bryder mig ikke om det".</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	XX		X	En beboer vælger at få sin mad serveret i lejligheden, mens de to øvrige beboere indtager hovedparten af deres måltider i den fælles spisestue: <i>"Jeg synes det er rigtig hyggeligt at sidde sammen og spise til måltiderne".</i> <i>"Der er nogen af de andre beboere, der ikke sidder pænt ved bordet, men jeg vælger alligevel at spise min mad i spisestuen og det er hyggeligt nok".</i>
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XX		X	To beboere angiver, at de føler sig som en del af fællesskabet: <i>"Vi er nogen, der finder sammen og snakker sammen og jeg synes bestemt, at jeg er blevet en del af fællesskabet".</i> <i>"Jeg kan godt snakke med de andre og der er 3-4 stykker, som jeg sidder og hygger mig med om aftenen efter, at vi har spist. Jeg føler mig som en del af fællesskabet her".</i> Den tredje beboer oplyser, at hun bevidst har valgt at trække sig fra fællesskabet og ser generelt ikke sig selv som værende en del af fællesskabet på plejehjemmet: <i>"Der er flere af de andre jeg ikke svinger med – de er ikke så søde som jeg kunne ønske mig".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XX	X		De tre beboere har en forskellig oplevelse af kontinuiteten i plejen.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				En beboer angiver, at der er mange forskellige – også mange vikarer, der varetager plejen. De to andre beboere har en anden oplevelse heraf: <i>"Jeg kender dem, der er her og så har jeg været glad for at have den samme dygtige elev næsten hver dag i 3 måneder".</i> <i>"Det er lidt forskellige – men der er også mange der kommer igen og de er søde alle sammen".</i>
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX			Beboerne tilkendegiver, at personalet oftest ved hvilke opgaver, de skal udføre hos beboerne. <i>"Som regel ved de, hvad jeg skal have hjælp til, ellers kender vi jo hinanden og snakker om det".</i> <i>"Enten ved de det på forhånd eller også fortæller jeg dem det".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			Alle tre beboere oplever at få den hjælp, de har brug for: <i>"Jeg synes, det er et meget sødt personale og så er de også dygtige".</i> <i>"Jeg får den hjælp, som jeg har brug for. Jeg synes, jeg får en helt kongelig forplejning – jeg skal ikke gå efter noget som helst".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		To beboere er ikke bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Den tredje ved det, fordi der i lejligheden hænger en seddel med navnet på hendes kontaktperson.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	X			Omgangstonen beskriver de tre beboere som god og respektfuld: <i>"De er søde, venlige og rare"</i> <i>"Der er en ordentlig tone her".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				En beboer foretrækker primært at snakke med personalet fremfor med de andre beboere: <i>"Jeg synes omgangstonen er god og frisk".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XXX			Beboerne angiver alle, at de oplever nærvær og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet.
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der blev afholdt et møde, da hans kære flyttede ind på plejehjemmet: <i>"Vi blev taget godt imod, men det hele var lidt hektisk. Hun var indlagt på Skejby, videre til Vikærgården og så her til".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende er tilfreds med den pleje og omsorg, der bliver ydet til hans kære på Fortegården: <i>"Det betyder alt for hende, at hun bliver behandlet godt og talt ordentligt til. Hun har en udfordring med at få drukket tilstrækkelige mængder væske".</i>
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale med din kære om svære emner, som fx tanker om den sidste tid?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at hans kære har en god fortrolighed med personalet og kan tale med dem om lette såvel som om svære emner.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om	X			Den pårørende er bevidst om, at der er blevet spurgt ind til det liv, hans

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
hans/hendes værdier og det der er vigtigt for ham/hende?				kære har levet og til alt det, der har været vigtigt for hende. <i>"Det er der – det har de fået en snak om".</i>
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?		X		Den pårørende har oplevelsen af, at hans kære trækker sig og ikke er en del af fællesskabet på plejehjemmet. <i>"Hun har det svært med de demente, der ikke helt forstår, hvad hun siger og som kommer for tæt på og går ind i hendes lejlighed".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?	X			Den pårørende har indtryk af, at der er et alsidigt udbud af aktiviteter på plejehjemmet: <i>"Det er fint. Men min kære er belastet af dårligt syn, hvorfor der ikke er så mange muligheder. Men hun vil gerne med på busture og ud at cykle".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	X			Den pårørende angiver, at han møder mange gengangere, når han er på besøg på plejehjemmet: <i>"Der er selvfølgelig udfordringer, når der er ferie og weekender".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	X			Den pårørende oplever generelt, at personalet ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos hans kære: <i>"En ny kan selvfølgelig være i tvivl, men jeg sidder ikke tilbage med oplevelsen af svigt".</i>
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hans kæres kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld	X			Den pårørende beskriver omgangstonen som værende god og ordentlig.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
omgangstone på plejehjemmet?				<i>"Der kan være udfordringer med udenlandsk personale, der har sproglige begrænsninger – så kan min kære have svært ved at forstå dem".</i>
	X			Den pårørende tilkendegiver at have en god dialog med personalet: <i>"Det synes jeg vi har – vi kommer her meget. Det er første erfaring i vores familie med et plejehjem og vi har intet at klage over".</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XX		I en journal mangler der en beskrivelse af beboerens sygdomme og funktionsnedsættelse. Eneste sygdom og funktionsnedsættelse, der fremgår er, at beboeren har: vaskulær demens. Personalet er dog i tvivl om, hvorvidt denne diagnose er korrekt og om, hvorvidt beboeren er udredt for demens, men oplyser, at beboeren for et år siden flyttede ind på plejehjemmet med denne diagnose. I samme journal mangler punkterne "ressourcer" og "roller" desuden at blive beskrevet ligesom punktet "Den sidste tid" skal genbesøges. I en anden journal skal oplysninger om "netværk" opdateres.
Funktionsevnetilstande - 4		XXX		I en journal fremgår det af funktionsevnetilstandene, at beboeren ikke kan gå længere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)				distancer og ikke selv kan bestille transport ud af huset. Derudover fremgår det, at hun på gåture i området har profiteret af at kunne spørge forbi passerende om vej tilbage til Fortegården. Såvel beboer som personale beretter dog om, at beboeren selv tager taxa frem og tilbage til Veri centret uden følgeskab. Tilsynet efterlyser mere konsistens i oplysningerne om beboerens orienteringsevne/en opdatering af oplysningerne. Set i lyset af, at beboeren (muligvis) har en demens diagnose og angivelig til tider har svært ved at finde vej, skal funktionsevnetilstandene "færden i forskellige omgivelser" og "bevæge sig omkring" vurderes i forhold til, om der skal laves daglig signalementbeskrivelse, om der skal laves en undersøgelse i forhold til, om beboeren er trafiksikker, om hun har brug for en GPS etc. En anden beboer har haft et markant funktionstab og det oplyses at han på nuværende tidspunkt er blevet bedre men, at han fortsat har et meget svingende funktionsniveau. Dette fremgår ikke af vurderingen af beboerens funktionsevnetilstande, idet han har brug for mere hjælp end han er scoret og vurderet til. For den tredje beboers vedkommende skal en enkelt funktionsevnetilstand opdateres "vaske sig", idet beboeren har brug for mere hjælp end han er scoret og vurderet til.
Besøgsplan		XXX		I en journal er besøgsplanen sparsomt udfyldt for aftenvagten. Beboeren kan varetage mange funktioner selv, men det skal fremgå

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				om der er særlige hensyn eller opmærksomhedspunkter i vagten således, at beboeren ikke bliver glemt eller overset. Det burde bl.a. fremgå, om hun selv kommer i spisestuen og spiser aftensmad, om hun skal have tilsyn i løbet af aftenvagten eller hjælp af nogen art til sengetid. I en anden journal oplyses det, at en beboer, der har hjertesygdom og tendens til recidiverende urinvejsinfektioner, skal indtage 1200 ml væske i døgnet og max 1500ml og, at der føres væskeskema. Personalet oplyser dog, at der for øjeblikket ikke bliver ført væskeskema og kan ikke gøre rede for de nærmere omstændigheder omkring beboerens væskeindtag. Såfremt der skal være opmærksomhed på beboerens væskeindtag, skal dette fremgå som et opmærksomhedspunkt i hver vagt i besøgsplanen, hvilket ikke er tilfældet. I den tredje journal skal besøgsplanen opdateres i forhold til en mere anvisende beskrivelse af morgenplejens beskaffenhed samt i forhold til den hjælp beboeren har behov for til natten.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: Daglig leder og udvalgte medarbejdere.

Medarbejdere

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Beboerens Selvbestemmelse og involvering				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			Medarbejderne redegør for, at de hvor det er muligt prioriterer at tage på hjemmebesøg hos den kommende beboer fordi det giver et værdifuldt indblik i beboerens livssituation. Der sker allerede her en gensidig forventningsafstemning i forhold til beboerens behov og ønsker. Der afholdes en indflytningssamtale ca. seks uger efter beboerens indflytning. Det er medarbejdernes erfaring, at de på det tidspunkt har opnået et kendskab til beboerens vaner og behov, hvilket giver et grundlag for en meningsfuld forventningsafstemning og evaluering. <i>"Det gør der. I alle de tilfælde, hvor det er muligt, tager vi på et hjemmebesøg, hvor sygeplejersken, kontaktpersonen og terapeuten, hvis det giver mening, tager ud og besøger beboeren i eget hjem. Det giver et værdifuldt indblik i beboerens livssituation. Sygeplejersken starter allerede her indsamlingen af data op. Ca. 6 uger efter beboerens indflytning holder vi en indflytningssamtale. Vi holder den først der fordi vi gerne vil være kommet godt omkring journalen og har lært beboeren godt at kende med vaner, rutiner og hverdag, så vi kan give et godt billede af, hvordan går det nu og evaluerer på det. Til</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>det møde får beboeren udleveret en pjece, der den sidste tid".</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der ved beboerens indflytning bliver spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats. Fysioterapeuten vurderer beboerens fysiske funktionsniveau og behov for træning, og deltager også i plejen for at få et helhedsindblik. Det oplyses, at ergoterapeuten udfører ADL-udredning på nye beboere. Det oplyses ligeledes, at alle relevante faggrupper udgør et indflytningsteam omkring beboeren, som understøtter en tværfaglig til den rehabiliterende indsats. <i>"Vi prøver som fysioterapeuter at finde ud af, hvad det er beboeren har behov for om det er styrke af det ene eller andet eller træning. Jeg er også som fysioterapeut med inde og se plejen hos den nyindflyttede beboer".</i> <i>"Ergoterapeuten er også inde hos den nyindflyttede beboer i plejen og lave ADL-udredning, men vi har i længere tid ikke haft en ergoterapeut".</i> <i>"Vi har en indflytningsprocedure, hvor alle faggrupper danner et indflytningsteam omkring den nyindflyttede beboer".</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne oplyser, at plejen i det omfang det er muligt tilrettelægges, så beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme. <i>"Det kan borgerne langt hen ad vejen, - det kommer også an på, hvor relevant borgeren er".</i> <i>"Vi har også på vores afdeling rigtig mange borgere, der vil op på samme</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>tid, så det også være svært at tilgodese".</i>
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes systematisk med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning. Der udleveres ved indflytningssamtalen en pjec "Min sidste tid", og beboeren informeres om, at dette vil blive drøftet ved den første opfølgningssamtale ca. et halvt år efter beboerens indflytning. Det kan også være tidligere, hvis situationen kræver det. <i>"Vi udleverer pjecen "Min sidste tid" ved indflytningssamtalen og så fortæller vi om de to årlige opfølgningssamtaler og der er afsat tid i den første af dem til at vi taler om borgerens ønsker til livets afslutning. Det er så ca. et halvårs tid efter borgerens indflytning. Vi tager den selvfølgelig før, hvis der er behov for det".</i> <i>"Det jeg hører, når I har indflytningssamtalerne er, at det var en smule grænseoverskridende de første gange, men er det nu er en god snak og det også er okay, at borgeren siger, at det vil jeg ikke snakke om".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorien.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Medarbejderne oplyser, at de først skal til undervisning i personcentreret omsorg i 2026. Demenskoordinatoren har imidlertid undervist personalet i redskaber fra den personcentrede omsorg og i brugen af dem i tilgangen til beboerne. <i>"Demenskoordinatoren har holdt undervisning i personcentreret omsorg af to omgange, hvor tilgangen bla. er blevet drøftet og hun har brugt noget af det materiale, som bliver brugt på kurset, - Tom Kitwoods blomst og demensligningen".</i>
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?	X			Medarbejderne oplyser, at man anvender Tom Kitwoods blomst, demensligningen og adfærdstriagering til fælles drøftelse af beboernes trivsel og mistrivsel. Demenskoordinatoren kommer en gang om måneden til demensfaglig sparring. <i>"Vi har også gjort brug af uroskemaerne, som en del af observationen og til at beskrive adfærden i rød, gul og grøn. Vi triagerer meget og vi har gjort det ved udadreagerende demente borgere med behov for at blive adfærdstriageret".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at tilgangen dokumenteres under mestring i Cura.
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Medarbejderne orienterer om, at der er daglige aktiviteter for de beboere, der ønsker det, og der tilstræbes variation og deltagelsesmuligheder for alle. Medarbejderne angiver, at der arbejdes aktivt med at tilbyde

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				meningsfulde aktiviteter, som har afsæt i beboernes interesser og behov. Der afholdes herrefrokost hver anden måned, udelivet prioriteres fx gennem gåture, cykelture og socialt samvær udendørs. Aktivitetskalenderen justeres løbende, og eksterne samarbejdspartnere som fx idrætshøjskolen bidrager med nye tilbud. <i>"Vi har været rigtig meget ude i det gode vejr med beboerne. Eleverne er blevet opfordret til en til en aktivitet som gåture og blot at sidde sammen med en beboer på bænken".</i> <i>"Vi har en aktivitetskalender, der er herrefrokost hver anden måned. Til morgenmøder har vi et punkt der hedder dagens aktivitet".</i> <i>"Vi har lige haft besøg af idrætshøjskolen, der har lavet aktiviteter med borgerne".</i> <i>"For dem der vil være med i alt, er der en til to aktiviteter hver dag".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Medarbejderne tilkendegiver samstemmigt, at der er meget fokus på at tilgodese beboernes individuelle ønsker og behov til maden. Der bliver også <i>"Det har vi virkelig meget fokus på. Vi inddrager vores køkkenleder og flere af borgerne benytter sig af at gå ned og snakke med køkkenleder om ønsker og behov til maden".</i> <i>"Ernæringsassistenten er ofte oppe at snakke med beboerne og med personalet om maden og for at få feedback på maden. Jeg oplever et køkken der tager enormt mange særhensyn med specielle skåle af både det ene og det andet".</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes bevidst med at skabe en tryk og stimulerende atmosfære ved beboernes måltider. Medarbejderne indgår som måltidsværter og deltager i måltidet sammen med beboerne, hvilket understøtter en samskabende og rolig stemning omkring måltiderne. En medarbejder oplyser eksempelvis, at der ind imellem på første sal afholdes fællessang eller højtlesning fra en bog om Risskov, hvilket for mange skaber genkendelse og mulighed for samtale, særligt for beboere med lokal tilknytning. <i>"Nogle gange er der fællessang på første sal andre gange har vi læst op fra en bog om Risskov, hvor mange af beboerne kommer fra og efterfølgende snakket om ting derfra om Risskov. Vi sætter også indimellem musik på".</i> <i>"Personalet sidder som måltidsværter".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at der arbejdes på at sikre kontinuitet og genkendelighed i plejen ved, at der primært er den forløbsansvarlige eller beboerens kontaktperson, der varetager plejeopgaverne hos beboeren. Der arbejdes ligeledes med en daglig fordeling af opgaver og beboere dagen før, hvor man tilstræber, at den samme medarbejder varetager plejen. Der er samtidig plads til, at medarbejderen kan anmode om aflastning, hvis behovet opstår. <i>"Vi har forløbsansvarlige og kontaktpersoner, og så er vi begyndt på, at vi dagen før fordeler borgerne og det er struktureret, så det gerne skal være den samme medarbejder, men man har også ret til at sige, at man lige har brug for en pause.</i> <i>"Man har primært de beboere man er enten kontaktperson for eller forløbsansvarlig for"</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonen har en central rolle i plejen og kender beboerens vaner og behov. Kontaktpersonen har sammen med den forløbsansvarlige ansvaret for beboerens besøgsplan. Kontaktpersonen har ligeledes den nære kontakt til beboerens pårørende og opmærksomheden på de praktiske forhold. <i>"Kontaktpersonen har plejen, kender beboerens vaner og det er meget vigtigt, at man sammen med den forløbsansvarlige er ansvarlig for besøgsplanen. Man har også den nære kontakt til de pårørende og de praktiske forhold".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?		X		Medarbejderne beretter om en meget svær periode efter påbuddet, hvor de i høj grad har følt sig krænket på deres faglighed. De oplyser dog, at de er optimistiske med hensyn til fremtiden og de tilkendegiver, at de har et godt arbejdsmiljø. <i>"Jeg kan kun snakke for stuen og vi har det godt sammen".</i> <i>"Det kan være fint nok at kende de andre, men det er hele tiden en afvejning af at det giver uro, når man skal introduceres til alle fem afdelinger. På den måde prøver vi at holde fast i en afdeling".</i> <i>"Jeg oplever som ny, at det tilsyn med påtale og kvalitetsbrist, det har folk været kede af".</i> <i>"Vi hjælper hinanden og snakker åbent om det fordi vi er nødt til at finde ud af, hvad der er sket og hvordan vi kommer videre fra det".</i> <i>"Jeg kan mærke, at man er ved at være lettet, man har fået fokus rettet ind på nogle ting og fagligt haft dialoger om, hvordan vi kommer videre herfra".</i> <i>"På bagkant tror jeg, at vi kommer til at føle, at det her lærte vi meget af, men lige nu og her er det lidt svært".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?		X		En medarbejder tilkendegiver, at der arbejdes på at blive bedre til at respektere hinanden og lytte til hinanden og vedkende sig, at alle har et kulturbærende ansvar for en indbyrdes respektfuld og anerkende kommunikation.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Medarbejderne oplever at have et godt arbejdsmiljø, hvor der er fokus på trivsel og kollegial støtte. Der tilbydes afdelingsvis supervision, som beskrives som et neutralt pusterum, der bidrager til at forebygge og håndtere misforståelser. Medarbejderne oplever ligeledes, at kulturen er præget af omsorg og åbenhed, hvor det er trygt at vise sårbarhed og hvor man mærker kollegial støtte. <i>"Vi bruger supervision til at udrede misforståelser og det hjælper rigtig meget".</i> <i>"Der er supervision afdelingsvis og det er et neutralt pusterum".</i> <i>"Jeg synes generelt vi er gode til at passe på hinanden. Så hvis psykologisk tryghed er beskrevet, så man tør at være sårbar overfor sine kollegaer så synes jeg 100 % vi har det".</i>

Bilag 1 - Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Kategori		Uddybende beskrivelse
Ingen problemer af betydning		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	x	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.

Bilag 2 – Målepunkter kommunalt tilsyn

Beboer

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid	
Selvbestemmelse	Beboeren oplever at have en god hverdag Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Værdighed i den sidste tid	Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om svære emner. Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning
Personcentreret omsorg	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren og oplever sig respekteret af personalet.
	Beboeren oplever at have mulighed for at være beskæftiget med meningsfulde aktiviteter/hverdagsgøremål.
	Beboeren oplever, at kvaliteten af maden lever op til beboerens behov og ønsker.
	Beboeren oplever, at der er en rar og hyggelig stemning til måltiderne.
	Beboeren oplever sig inkluderet i fællesskabet på plejehjemmet.
Genkendelighed og tryghed i plejen	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
Kultur	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld.
	Plejehjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
Spørgsmål til pårørende	
Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid	
	Der blev ved indflytningen på plejehjemmet afholdt et indflytningsmøde, hvor gensidige forventninger blev afstemt.
	Plejen er i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.
	Personalet har talt med beboeren om hans/hendes ønsker for den sidste tid.
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende har oplevelsen af, at beboeren efter eget ønske er en del af fællesskabet.
	Den pårørende har oplevelsen af, at udbuddet af aktiviteter matcher beboerens ønsker og interesser.
Kontinuitet og tryghed	
	Den pårørende oplever, at beboerens pleje varetages af kendt personale, der ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.
	Den pårørende er blevet informeret om, hvem beboerens kontaktperson er.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Kultur	
	Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.

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/døgnyrtmeplan	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
Beboerens selvbestemmelse og involvering	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning. Medarbejderne inddrager beboeren i forhold til den rehabiliterende indsats. Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme
En værdig død	
	Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.
	Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.
	Medarbejderne oplever sig klædt på samtaler med beboeren om den sidste tid.
Personcentreret omsorg	
	Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til beboeren.
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura under mestring.
	Der arbejdes med, at aktiviteterne og meningsfuld beskæftigelse afspejler beboernes behov og ønsker.
	Medarbejderne spørger ind til den enkelte beboers madpræferencer, allergener og ønsker til maden.
	Det prioriteres og der arbejdes med skabe gode og hyggelige rammer omkring beboerens måltider.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren oplever kontinuitet i plejen.
	Medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
Kultur	
	Forstanderen arbejder sammen med medarbejderne på at fremme en positiv kultur. Medarbejderne oplever tryghed til at udtrykke både grænser og behov i deres omsorgsarbejde.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.