

**HJORTSHØJ & MØLLER CARE**

**G.C. AMDRUPS VEJ 5**

**8200 AARHUS N**

**TLF: 26 18 56 90**

**Kommunalt tilsyn  
Tilsynsrapport 2024  
Aarhus Kommune**

**Plejehjemmet Hørgården**

---

Adresse: Hørgårdsvej 15-19, 8240 Risskov

Tlf.: 87131624

---

D. 11.12.2024

---

---

## 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 2024:

- ✓ Selvbestemmelse, herunder en værdig død
- ✓ Personcentreret omsorg
- ✓ Ændring i borgerens funktionsevne, samt vanlige tilstand
- ✓ Kultur – kommunikation og omgangsform og tone
- ✓ Kompetence og personalekendskab
- ✓ Procedurer og dokumentation

Tilsyn

Hjortshøj & Møller Care har den 11.12.2024 gennemført uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Hørgården. Tilsynet mødte op om morgenen.

- Der blev afholdt et kort møde før og efter tilsynet med forstander og medarbejdere
- Der blev interviewet 3 beboere og 1 pårørende
- Der blev gennemgået 3 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets forstander og medarbejdere

### **Oplysninger om plejehjemmet**

Plejehjemmet Hørgården er et kommunalt plejehjem som rummer 35 plejeboliger. Boligerne er fordelt i to særskilte huse. I nr. 15 er der 10 boliger fordelt på to etager, mens der i nr. 19 er 25 boliger fordelt på 4 etager. Der er indgang til den enkelte bolig via en fællesgang, hvor der også på hver etage forefindes en fælles spise- og opholdsstue. Alle boliger har egen altan eller terrasse.

Plejehjemmet Hørgården ligger i Risskov tæt på skov og strand. Til plejehjemmet hører gode udenomsarealer, som bl.a. indbefatter en stor lukket have med blomster og mange frugttræer samt et orangeri.

På samme matrikel som plejehjemmet ligger Folkehuset Risskov. Det oplyses, at Plejehjemmets beboere bliver inviteret til deltagelse i udvalgte aktiviteter og arrangementer i Folkehusets regi.

Hørgården har eget produktionskøkken, hvorfra der dagligt serveres frisklavet mad til plejehjemmets beboere.

Tilsynet bemærker, at personalet i december måned skaber julestemning og hygge på rundt på afdelingerne ved bl.a. at hænge en julesok på hver beboers dør, hvor nissen i løbet af natten afleverer godter i sokken. På tilsynsdagen skulle der endvidere afholdes julefrokost og der var dækket fint op hertil i spisestuerne.

### **Personalesammensætning**

Plejehjemmet har ca. 40 ansatte. Personalefordelingen er som følger:

1 sygeplejerske, 9 social- og sundhedsassistenter, 12 social- og sundhedshjælpere, 1 ergoterapeut, 1 fysioterapeut, 1 pædagog og 2 ernæringsassistenter. Derudover er der ansat 1 oplevelsesmedarbejder og 1 husassistent og 6 flexjobbere. Plejehjemmet råder over 16 faste afløsere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det oplyses af forstanderen, at der ikke anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau på plejehjemmet.

Ledelsen består af en forstander og en viceforstander.

### **Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten**

Forstanderen blev kontaktet den 18.12.2024 og havde to faktuelle 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. 11.12. 2024 vurderet, at plejehjemmet Hørgården indplaceres i kategorien:

### **Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet**

Se endvidere Bilag 1.

### **Tilsynets hovedkonklusion:**

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Hørgården indplaceres i kategorien: Større problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt større problemer under målepunkterne:

*"Procedurer og dokumentation", "Genkendelighed og tryghed i plejen" og "Pårørende samarbejde".*

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

Begrundelse for klassificering:

To beboere samt en pårørende oplever manglende kontinuitet i plejen. De mærker, at der har været stor udskiftning i personalegruppen og angiver, at de bliver hjulpet af flere forskellige medarbejdere. En beboer, der skal have hjælp til skift af stomi, angiver at der har været meget oplæring af forskellige medarbejdere, da der har været adskillige medarbejdere, der ikke kender denne disciplin. Dette har medført utryghed hos beboeren, idet det for denne beboer er af stor betydning, at hun fremstår pæn og velsoigneret og, at hendes stomi således ikke lækker. I forbindelse med dialogmødet fremgår det ligeledes, at nyansat personale i pressede perioder har fået en meget kort introduktionsperiode.

Den adspurgte pårørende efterlyser en bedre dialog med personalet f.eks. i form af kaffemøder ca. hver 3. måned. Personalet oplyser, at dette ikke nødvendigvis er beboerens ønske, men tilsynet henstiller til, at man finder en fælles platform således, at den pårørende også føler sig set, hørt og inddraget. Den pårørende oplever rengøringsniveauet på plejehjemmet under niveau og ytrer ønske om, at medarbejderne i deres daglige omsorgsarbejde tager ansvar og tørrer f.eks. spildt saftvand op fra gulvet. Derudover efterlyser den pårørende mere én til én tid med beboerne.

To beboere er ikke vidende om, hvem der er deres tildelte kontaktperson.

I dokumentationen er der for alle tre beboeres vedkommende en del grundlæggende mangler/fejl:

For en beboeres vedkommende, som flyttede ind på plejehjemmet for 7 måneder siden, mangler der en livshistorie. Når man i plejen har en målsætning om at skabe det gode hverdagsliv med udgangspunkt i den

enkelte beboers, levede liv, vaner og værdier, skal der foreligge en livshistorie. Punkterne "ressourcer", "mestring", "motivation" og "vaner" er generelt sparsomt udfyldt hos alle tre beboere. Tilsynet efterlyser, at punkterne bliver udfyldt på en måde således, at de psykologiske behov bliver inddraget og en relevant og hensigtsmæssig tilgang til den enkelte beboer bliver beskrevet. Dette for at skabe grundlaget for den bedst mulige relationsdannelse med personalet, for at respektere og tilgodese den enkeltes beboers behov og integritet samt for at forsøge at undgå en eventuel uhensigtsmæssig adfærd hos beboeren.

Hos alle tre beboere mangler flere aktuelle og relevante funktionsevnetilstande at blive vurderet.

Derudover er datoen for revurdering af en lang række funktionsevnetilstande overskredet.

Besøgsplanerne for alle tre beboere skal ligeledes opdateres i forhold til den aktuelle hjælp, som beboerne har brug for:

For en beboeres vedkommende er det primært hjælpen i aftenvagten, der skal revurderes. Det fremgår af besøgsplanen at hun skal hjælpes i seng kl. 17 og lejres efter anvisning, idet hun har trykspor på ryggen.

Dette oplyses ikke længere at være aktuelt og beboeren kommer ej heller i seng kl. 17. Derudover mangler deltagelse i aftensmaden og en beskrivelse af eventuelle præferencer/særlige hensyn at blive beskrevet.

For en anden beboers vedkommende figurerer der ligeledes ikke aktuelle oplysninger i besøgsplanen som f.eks., at beboeren står op kl. 7, selvom beboeren oplyser, at hun ikke vil vækkes før kl. 8. Endvidere fremgår det, at hun skal udredes for, om hun evt. er kandidat til et topkateter. Dette er ej længere relevant, idet beboeren har afvist at ville have topkateter.

Endelig mangler der for den tredje beboeres vedkommende en beskrivelse af, hvordan beboeren hjælpes med nedre hygiejne/guidning i morgenplejen.

Tilsynet anerkender, at plejehjemmet Hørgården siden januar 24, hvor den tidligere forstander samt 10 medarbejdere forlod Hørgården, har været igennem en tumultarisk periode, hvor det har været vanskeligt at opretholde den gode ønskede standard for plejehjemmet. Der er løbende blevet ansat nyt personale og siden november 24 har der været ansat en ny forstander, der nu vil sætte retningen for plejehjemmet.

Implementering af visioner, arbejdsgange og procedurer, forankring af en fælles kultur, ansættelse af nyt personale etc. er en krævende og ongoing proces.

Plejehjemmets forstander og personale var ved tilsynet venlige, åbne og imødekommende. Det er tilsynets oplevelse, at personalet på Hørgården trods svære udfordringer vedvarende har arbejdet målrettet med at skabe og sikre rammerne for et godt og meningsfuldt hverdagsliv for beboerne. I bestræbelserne på at yde en sammenhængende indsats til beboerne arbejdes der tværfagligt på Hørgården. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der samarbejdes og sparreres med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Kommunens demenskoordinator og hjerneskadekoordinator fremhæves bl.a. som vigtige samarbejds- og sparringspartnere.

Den fællesfaglige tilgang på Plejehjemmet Hørgården skulle i udgangspunktet have været personcentreret omsorg. Det oplyses, at personalet har deltaget i kommunens kursus i personcentreret omsorg, men den store udskiftning i personalegruppen har som konsekvens, at en for stor del af medarbejderne ikke har været på kurset, hvorfor Hørgården skal deltage på ny. Der arbejdes derfor ikke struktureret med personcentreret omsorg, men personalet forsøger alligevel at gøre den personcentrerede tankegang til en del af tilgangen til beboerne. Der holdes daglige tavlemøder og en gang om ugen afholdes der et fælles triageringsmøde, hvor beboernes trivsel og helbredsmæssige tilstand vurderes.

De tre adspurgte beboere tilkendegiver, at de omstændighederne taget i betragtning er tilfredse med at bo på Hørgården. For især en af beboerne har det dog været en svær proces at skulle flytte fra sit hjem og på plejehjem. Beboerne angiver, at de har selv- og medbestemmelsesret i den udstrækning, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer. To beboere har mærket den store udskiftning i personalegruppen og en beboer efterlyser flere specifikke kompetencer hos det nye personale. Beboerne roser personalet for at være venlige og imødekommende.

Den pårørende, som tilsynet interviewede, har som ovenfor angivet enkelte ønsker til forbedringer i plejen samt til samarbejdet med personalet. Den pårørende angiver dog overordnet set at være tilfreds med at have sin kære på Plejehjemmet Hørgården.

### **Henstillinger:**

Fundene ved tilsynet giver anledning til følgende henstillinger:

- At man sikrer, at øget kontinuitet i plejen er et vedvarende fokusområde.
- At man sikrer, at alle medarbejdere inkl. afløsere/vikarer har fået en sufficient introduktion til og oplæring i de opgaver, der skal varetages og udføres hos beboerne.
- At man sikrer, at nyt personale har en oplæringstid, der giver dem mulighed for på betryggende vis at tilegne sig kvalifikationer og kendskab til de beboere de skal varetage plejen af.
- At man sikrer, at alle medarbejdere ser små praktiske gøremål, som en del af deres daglige omsorgsarbejde som f.eks. at tørre spildt saftevand op fra gulvet.
- At man har vedvarende fokus på pårørendesamarbejdet og forsøger at finde en løsningsmodel, der tilgodeser såvel beboer som pårørende i forhold til f.eks. statusmøder.
- At man i den udstrækning det er muligt, tilgodeser en beboers/en pårørendes ønske om mere én til én tid med beboere, der har behov for dette.
- At man tydeliggør den enkelte beboers kontaktperson ved f.eks. at ophænge et billede af personen på køleskabet i lejligheden.
- At man sikrer, at der udarbejdes en fyldestgørende livshistorie for alle beboere samt, at punkterne "vaner", "mestring", "motivation" og "ressourcer" bliver udfyldt på en måde så beboernes psykologiske behov inddrages.
- 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 alle relevante og aktuelle funktionsevnetilstande bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle behov samt med angivne opfølgingsdato.
- At man sikrer, at besøgsplanen afspejler beboernes aktuelle tilstand og den hjælp, han/hun har behov for på baggrund heraf. Besøgsplanen skal løbende opdateres, såfremt der sker ændringer i beboernes helbredstilstand og følgelig i den hjælp han/hun har brug for.
- At man i trivsels – og tryghedsskabende øjemed afsætter mulige ressourcer til "udsmykning" af gangarealerne på plejehjemmet således, at hjemlighed, hygge, overskuelighed og genkendelighed prioriteres.

---

## Fund ved tilsynet

---

### Kriterier for udvælgelse

- ✓ En beboer der kan give relevant feedback
- ✓ En beboer hvor der er pårørende til stede
- ✓ En beboer der har behov for meget pleje

### Beboerinterview

Tilsynet besøgte 3 beboere - 3 kvinder i alderen 78-88 år. De tre beboere havde boet på Hørgården i hhv. 7 mdr., 1 år og 2 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 rengøringsniveauet i deres lejligheder var rimeligt.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
<b>Borgerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				
Oplever du at have indflydelse på den hjælp du får?	XXX			To beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med at bo på Hørgården og har indflydelse på den hjælp de får: <i>"Jeg er faldet rigtig godt til her og hjælpen er så det passer godt for mig".</i> <i>"Hvis jeg beder om hjælp, så får jeg den og den er som jeg har brug for".</i> For den tredje beboer har processen med at flytte på plejehjem været svær og sorgfuld. <i>"Men når nu situationen er som den er, så er jeg glad for at bo her. Jeg synes jeg har den bedst placerede lejlighed på hele plejehjemmet".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXX			De tre beboere angiver, at de selv bestemmer deres døgnrytme i den grad, det er muligt indenfor plejehjemmets rammer.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Jeg bestemmer selv min døgnrytme".</i></p> <p><i>"Min døgnrytme er også indrettet efter måltiderne".</i></p> <p><i>"Jeg vil ikke op før kl. 8, for så bliver dagen alt for lang, Jeg går i seng om aftenen, når det passer mig".</i></p>
Har du passende indflydelse på din hverdag og oplever du at have retten til at bestemme i din eget liv?	XX	X		<p>To beboere oplever at have bevaret retten til selv- og medbestemmelse</p> <p><i>"Det synes jeg, at jeg har".</i></p> <p>Den tredje beboer tilkendegiver, at for hende har det at komme på plejehjem i nogen henseender medført en begrænsning af hendes frihed.</p> <p><i>"De spørger om dit og dat og om, hvor jeg skal hen, hvis jeg går."</i></p>
Har du haft en samtale med personalet om dine mulige ønsker for din sidste tid?	X		XX	<p>For to beboere skønnes det at være et for følsomt emne at tage op i denne kontekst. Den tredje beboer derimod oplyser, at dette emne har været italesat:</p> <p><i>"Man skal kunne tale om døden som en naturlig del af livet".</i></p>
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til dit liv, dine værdier, din familie og alt det der er vigtigt for dig?	XXX			<p>Beboerne beretter om, at personalet har spurgt ind til og interesseret sig for det liv, de hver især tidligere har levet</p> <p><i>"De interesserer sig for mit liv"</i></p> <p><i>"Det kommer helt automatisk hen ad vejen".</i></p>
Oplever du at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil på plejehjemmet?	XX	X		<p>Beboerne oplyser, at personalet har respekt for deres vaner og værdier. For en beboer er kvalitet i hverdagen forbundet med, at der er ro og orden omkring hende:</p>



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<p><i>"Det er vigtigt for mig, at det er pænt og ordentligt i min lejlighed og det synes jeg, de har respekt for".</i></p> <p>En anden beboer begræder dog, at hun ikke længere selv kan gå ud at handle og efterlyser en person, der ville kunne hjælpe hende hermed:</p> <p><i>"Det ville være så dejligt, hvis der var en der kunne tage mig med en tur ud at handle eller måske bare selv smutte ned i 365 og købe det til mig, som jeg mangler".</i></p>
<b>Ændringer i beboernes funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din helbredsmæssige tilstand?	XXX			<p>De tre beboere er trygge ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i deres habituelle tilstand.</p> <p><i>"Det er de altid meget opmærksomme på".</i></p>
<b>Genkendelighed og tryghed i plejen</b>				
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	X	XX		<p>En beboer tilkendegiver, at hun kender det personale, der hjælper hende. De to andre beboere har oplevelsen af, at der har været stor udskiftning i personalegruppen og, at de følgelig får hjælp af en del forskellige medarbejdere:</p> <p><i>"Der har været stor udskiftning af personale".</i></p> <p><i>"De skifter meget. Heldigvis er der nogle, der bliver gengangere. Det er selvfølgelig forskelligt, hvor meget og, hvor lidt man holder af dem".</i></p>
Ved personalet hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XX	X		<p>To beboere oplyser, at personalet er bekendt med de opgaver, der skal varetages hos dem</p> <p><i>"Det synes jeg, de er".</i></p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den tredje beboer derimod oplever, at personalet ikke altid er kendt med opgavernes karakter og ikke altid er tilstrækkelig oplærte i at udføre dem.  <i>"De nye er søde og rare, men man skal forklare dem, hvad de skal og de skal undervises først. Nogle af dem har f.eks. aldrig set en stomi før og det er jo det, jeg skal have hjælp til".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX			De tre beboere tilkendegiver samstemmigt, at de overordnet set får den hjælp, de har brug for.
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	X	XX		En beboer er bevidst om, hvem der er hendes kontaktperson. De to andre beboere erindrer det ikke.
<b>Kultur</b>				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXX			Omgangstonen på plejehjemmet beskrives som god og ordentlig:  <i>"De taler pænt og ordentligt".</i>  <i>"Omgangstonen er også lidt munter – jeg kan godt lide ironi og sarkasme".</i>
Hvordan oplever du omgangstonen er personalet imellem?	XXX			De tre beboere har oplevelsen af, at personalet taler pænt til hinanden.  <i>"Jeg har aldrig oplevet andet".</i>
Er der en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet?	XXX			Beboerne angiver, at der er en god og hyggelig atmosfære på plejehjemmet:  <i>"Jeg synes stemningen er god her"</i>  <i>"Jeg går til stolegymnastik og her bliver vi flere og flere – der er en hyggelig tone".</i>
<b>Spørgsmål til pårørende</b>				
<b>Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	X			Den pårørende oplyser, at der blev afholdt et møde i forbindelse med indflytningen:  <i>"Vi blev taget godt imod og fik en god start".</i>
Oplever du, at den pleje din kære får, er i overensstemmelse med hans/hendes ønsker og behov?		X		Den pårørende angiver, at hendes kære generelt får den pleje hun skal have.  <i>"De er søde og omsorgsfulde, men der er nogle ting omkring f.eks. rengøring, som er på laveste blus. Jeg ser, der ligger saftevand på gulvet, fordi min kære er kommet til at spilde det. Men det bliver ikke automatisk tørret op – der bliver gjort rent hver 14. dag. Hun er vant til at være meget proper og det er ikke værdigt. Maden er heller ikke særlig spændende. Den smager ikke af noget og mangler krydderi".</i>
Er du vidende om, hvorvidt din kære har talt med personalet om hans/hendes ønsker for den sidste tid?			X	Der blev i samtalens løb ikke spurgt ind til dette emne.
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for hende/ham?		X		Den pårørende er lidt usikker på dette spørgsmål:  <i>"Jeg fik udleveret et eller andet ved indflytningen. Min kære var de første måneder meget påvirket af alt det, der var sket. Men nu er hun bedre og selv i stand til at svare for sig. Hun har haft et spændende liv og det synes jeg, hun selv skal have lov til at fortælle om".</i>
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	X			Den pårørende har oplevelsen af, at hendes kære får en god og omsorgsfuld pleje:  <i>"Det er mit indtryk".</i>  Den pårørende har dog et udtalt ønske om, at personalet havde lidt

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				mere tid til at efterkomme individuelle ønsker som f.eks. at sidde ned og få en kop kaffe eller gå ned og handle for eller sammen med hendes kære.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Oplever du, at personalet er opmærksomme på ændringer i din kæres helbredstilstand/velbefindende?	X			Den pårørende er tryk ved, at personalet vil reagere ved eventuelle ændringer i hendes kæres almene tilstand.
Bliver du informeret om disse eventuelle ændringer i overensstemmelse med dine ønsker?			X	Den pårørende fortæller, at hun endnu ikke er blevet ringet op, men at hun forventer at blive kontaktet ved behov.
<b>Kontinuitet og tryghed</b>				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?  Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?		X		Den pårørende angiver, at der kommer en del forskellige medarbejdere og hjælper hendes kære:  <i>"Der har været stor udskiftning".</i>  Den pårørende har dog fornemmelsen af, at det er blevet bedre og, at der kommet mere kontinuitet i plejen.
Kender du din kæres kontaktperson?	X			Den pårørende er bevidst om, hvem der er hendes kæres kontaktperson
<b>Kultur</b>				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	X			Omgangstonen på Hørgården beskriver den pårørende som god og ordentlig.
Er der en god dialog mellem dig og personalet?		X		Den pårørende tilkendegiver, at hun kunne ønske lidt mere kontakt med personalet:  <i>"Vi kunne også selv ønske at gøre det bedre selv, hvis tiden var der, men det kunne f.eks. være fint med</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>et lille kaffe- og opsamlingsmøde hver 3. måned".</i>

### Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner		XXX		<p>Hos en beboer, der flyttede ind for 7 måneder siden, mangler der en livshistorie, ligesom ønsker for den sidste tid heller ikke er dokumenteret. Det fremgår dog at dette er i proces. Under punktet "roller" er der forkerte oplysninger, idet beboeren ikke er enke, men fraskilt og hendes ex-mand lever fortsat.</p> <p>For alle tre beboeres vedkommende mangler punkterne ressourcer, mestring, motivation og vaner at blive udfyldt på en måde så man inddrager de psykologiske behov og beskriver en relevant og hensigtsmæssig tilgang til den enkelte beboer.</p> <p>Eksempel:  En beboer har ekspressiv afasi, hvilket kræver, at man skal give hende god tid til at udtrykke sig  For at skabe en god relation til en anden beboer, der er kendt med psykiske udfordringer, er det vigtigt at personalet i deres tilgang til beboeren respekterer hendes komfort zone og integritet.</p>
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)		XXX		Flere relevante og aktuelle funktionsevnetilstande mangler at blive vurderet hos alle tre beboere og for særlig en beboers vedkommende mangler mange af funktionsevnetilstandene at blive

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				opdateret i forhold angivne opfølgingsdato.
Besøgsplan		XXX		<p>Besøgsplanerne for de tre beboere skal ligeledes gennemgås og opdateres i forhold til den aktuelle hjælp, de har behov for.</p> <p>For en beboers vedkommende er det primært hjælpen i aftenvagten, der skal revurderes. Det fremgår af besøgsplanen, at hun skal hjælpes i seng kl. 17 og lejres efter anvisning, idet hun har trykspor på ryggen. Dette oplyses ikke længere at være aktuelt og pt kommer ej heller i seng kl. 17. Derudover mangler deltagelse i aftensmaden og en beskrivelse af eventuelle præferencer/særlige hensyn at blive beskrevet.</p> <p>For en anden beboers vedkommende figurerer der ligeledes ikke aktuelle oplysninger i besøgsplanen som f.eks., at beboeren står op kl. 7 selvom beboeren oplyser, at hun ikke vil vækkes før kl. 8. Endvidere fremgår det, at hun skal udredes for, om hun evt. er kandidat til et topkateter. Dette er ej længere relevant, idet beboeren har afvist at ville have topkateter.</p> <p>Endelig mangler der for den tredje beboeres vedkommende en beskrivelse af, hvordan beboeren hjælpes med nedre hygiejne/guidning i morgenplejen.</p>
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

**Dialogmøde/Interview med:** Forstander og udvalgte medarbejdere.

**Medarbejdere**

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
<b>Beboerens Selvbestemmelse og involvering</b>				
Bliver der ved beboerens indflytning afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at man så vidt muligt besøger alle kommende beboere i eget hjem inden deres indflytning på Hørgården. Medarbejderne er enige om, at det giver indblik i den kommende beboers livssituation, hvad der er vigtigt for beboerens trivsel og livskvalitet. De er ligeledes enige om, at hjemmebesøget giver beboeren en rigtig god start. Der bliver afholdt et indflytningsmøde inden for de første par uger efter beboerens indflytning, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p><i>"Vi har besøgt alle beboere på nær en inden deres indflytning. Alle beboere siger, at det er så rart man lige har set personalet inden, hvor de er på hjemmebane. Vi besøger dem også, hvis de er på Vikærgården".</i></p> <p><i>"Hjemmebesøget giver borgeren en rigtig god start, - borgerens oplevelse af, at vi virkelig har lyttet til hvem borgeren er".</i></p> <p><i>"Hjemmebesøget giver også mulighed for at vejlede pårørende om, at de skal tage noget med, der betyder noget og giver noget genkendelighed".</i></p> <p><i>"Vi holder et indflytningsmøde indenfor de første par uger efter beboerens indflytning".</i></p>
Bliver beboeren inddraget i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at en stor del af beboerne er så kognitiv svækkede, at det er vanskeligt at inddrage dem i samarbejdet om at sætte mål for den personlige pleje og den rehabiliterende træning. Medarbejderne anvender beboerens</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>livshistorie og hverdagsaktiviteter som redskaber til at skabe mening i hverdagsrehabiliteringen, således at indsatsen tilpasses den enkelte beboers ressourcer og behov.</p> <p><i>"Rigtig mange af beboerne er for kognitivt svækket til, at man kan lave mål for træningen sammen med dem. Her bruger vi livshistorien og hverdagsaktiviteterne til at skabe mening i hverdagsrehabiliteringen".</i></p>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de i plejen forsøger at tilgodese hver enkelt beboers ønsker til døgnrytme.</p> <p><i>"Vi prøver at tage hensyn til dem, der gerne vil tidligt op. Vi spørger også ind til borgerens døgnrytme ved indflytningen og prøver så vidt muligt at tage hensyn til det i plejen".</i></p>
<b>En værdig død</b>				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			<p>Medarbejderne og forstanderen reflekterer over deres erfaringerne med at få spurgt ind til beboernes ønsker til livets afslutning. De er enige om, at man har en systematik i forhold til at få sået et frø ved at nævne emnet til indflytningssamtalen. Det er medarbejdernes erfaring, at det er meget forskelligt, hvorvidt beboeren har gjort sig tanker om emnet.</p> <p><i>"Vi er begyndt at spørge om det til indflytningssamtalen. Det er med afsæt i kommunens samtalekort".</i></p> <p><i>"Vi er okay til at få spurgt til det på en ordentlig måde. Essensen er, hvordan vil du gerne tilbringe den sidste tid".</i></p>



	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorie.
På hvilket tidspunkt vælger I at have en samtale om beboerens sidste tid?	X			Medarbejderne angiver, at der er plads til samtaler om beboerens sidste tid, hvor beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner. Medarbejderne oplever sig klædt på til at tage disse samtaler.  <i>"Det er heller ikke altid det bedste tidspunkt til en indflytningssamtale, men her får vi nævnt, at det er et emne vi gerne vil snakke om og så kan man tage det til en opfølgningssamtale".</i>
Hvordan har I arbejdet med implementering af ACP?		X		Sygeplejersken oplyser, at beboeren i stedet har en samtale med plejehjems-lægen om ønsker til livsforlængende behandling og hvorvidt beboeren ønsker genoplivning ved hjertestop.  <i>"Vi bruger ikke ACP-skabelonen, - ikke systematisk. Jeg har prøvet det på en beboer, men der er ikke mange beboere, der vil kunne medvirke til det. Det er ikke et must ved alle".</i>
Hvordan klædes I på til dette?	X			Det oplyses, at sygeplejersken har været til undervisning i ACP-samtalen til palliationsdagen.
<b>Personcentreret omsorg</b>				
Hvordan har jeres tilgang til beboeren afsæt i personcentreret omsorg?		X		Forstanderen orienterer om, at medarbejderne for tid tilbage har været på kommunens kursus i personcentreret omsorg. Den store udskiftning i personalegruppen har haft den konsekvens, at en stor del af de nyansatte medarbejdere ikke har været på kurset. Forstanderen har derfor et ønske om, at medarbejdergruppen igen skal af sted på kurset i det nye år. Medarbejderne arbejder derfor ikke

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>systematisk med personcentreret omsorg, personalet forsøger dog at inkorporere den personcentrede omsorg i tilgangen til beboerne.</p> <p><i>"Der har været undervisning i personcentreret omsorg i starten af året. Så er der siden 10 medarbejdere, der er rejst, så vi står med en ny flok, der ikke har været til undervisning. Vi skal starte forfra igen og have kurset tilbudt igen, så vi alle kan komme på samme niveau. Det bruges ikke aktivt lige nu, så, det er et af de fokusområder til det nye år, men det ligger i vores tilgang. Redskaberne og fagtermerne fra personcentreret bruges ikke".</i></p>
Bliver der afholdt demens faglig sparring, herunder bliver beboerens trivsel vurderet ud fra Tom Kitwoods blomst?	X			<p>Medarbejderne redegør med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de mangler praksisnær demensfaglig sparring. Det er forstanderens erfaring, at hjerneskadeteamet arbejder mere praksis nært.</p> <p><i>"Demenskoordinatoren er fagligt meget dygtig, men er indimellem for fagligt informativ, hvor vi mangler praktisk handling og noget håndgribeligt fra ham".</i></p>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de beskriver tilgangen til beboeren i besøgsplanen under mestring.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>				
Hvordan arbejder I med ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne? (TOBS, triagering?)	X			Medarbejderne kommer med eksempler fra hverdagens praksis for, hvordan de arbejder med og reagerer på ændringer i beboerens fysiske og psykiske tilstand. Der holdes daglige tavlemøder og en gang om ugen afholdes der et fælles

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>triageringsmøde, hvor beboernes trivsel og helbredsmæssige tilstand vurderes.</p> <p><i>"Hver morgen er der tavlemøde ved triageringstavlen, her gennemgår vi beboerne og får læst op fra aftenen forinden".</i></p> <p><i>"Det store triageringsmøde er en gang om ugen".</i></p>
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>				
Tilrettelægges plejen således, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt?	X			<p>Forstanderen og medarbejderne tilkendegiver, at det så vidt muligt er beboerens kontaktperson, der har plejen af beboeren. Plejen tilrettelægges også således, at der er flere medarbejdere, der kan varetage plejen af den enkelte beboer.</p> <p><i>"Vi prøver så vidt muligt, at det er kontaktpersonen, der er inde ved sin beboer, men også at andre kan være derinde, der er nogle man har mere end andre".</i></p>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			<p><i>"Der er kontaktperson og forløbsansvarlig på alle beboere".</i></p> <p><i>"Kontaktpersonen har plejen af beboeren, bestiller det beboeren mangler og har kontakten til de pårørende".</i></p>
<p>Hvordan bliver nyt personale introduceret?</p> <p>Er der et introduktionsprogram?</p> <p>Er der en oplæringstid?</p>		X		<p>Forstanderen orienterer om, at den nye medarbejder gennemgår et introduktionsprogram. Det tilkendes fra en medarbejder, der det forgangne år har været ny medarbejder, at oplæringstiden blot var to – tre dages varighed. Forstanderen tilkendegiver, at oplæringstiden fremadrettet mindst vil være 14 dage for ufaglært personale.</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p><i>"Der er lavet intromapper, som man får, som indeholder program, vigtige telefonnumre, navneskilt og alt det lavpraktiske. E-learningkurser. Den nye medarbejder har følgeskab af en mentor".</i></p> <p><i>"Der arbejdes med kompetenceskemaer og skal-kompetencer".</i></p> <p><i>Oplæringstiden er meget individuel, det plejer at være to - tre dage".</i></p> <p><i>"For ufaglærte er det 14 dage".</i></p>
Hvordan bliver vikarer introduceret?	X			<p>Det oplyses, at man primært bruger oplærte faste afløsere og at de bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.</p> <p><i>"Der bruges primært oplærte afløsere. De faste medarbejdere er gode til at dække de vagter, der er brug for".</i></p>
Hvordan arbejdes der med kompetenceudvikling? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Undervisning</li> <li>- Kurser</li> <li>- Vidensdeling</li> </ul>	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de gennem undervisning at kan holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.</p> <p><i>"Så længe det er kurser, der er fagligt funderet for stedet, er der fuld opbakning".</i></p> <p><i>"Jeg er i gang med et forløb med en kompetenceudvikler, fordi jeg har brug for et løft".</i></p>
<b>Kultur</b>				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			<p>Forstanderen orienterer om, at man på Hørgården er i en omstillingsproces, hvor medarbejderne inkluderes i at give feedback på, hvad der fungerer godt, hvilke områder, der kan forbedres, samt i at komme med forslag til nye initiativer. Hun understreger, at den nye kultur kræver et særligt fokus på at styrke samarbejdet og udvikle en</p>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<p>struktur, der kan understøtte implementeringen af de nye tiltag. Der lægges samtidig vægt på, at der skal tages stilling til, hvilke værdier Hørgården fremadrettet vil arbejde ud fra.</p> <p><i>"Jeg har som forstander sat nogle plakater op, hvor man kan skrive, hvad man synes fungerer godt og ikke fungerer så godt og hvis man har nye ideer som medarbejder. Overordnet er samarbejde og struktur, det man gerne vil arbejde videre med. Det har været svært i den nye kultur at finde ud af, hvordan man mest hensigtsmæssigt gør det. Hvad er det for værdier vi vil arbejde ud fra på Hørgården?"</i></p>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de på trods af de udfordringer de arbejdsmæssigt har stået i hele tiden har været opmærksomme på at prioritere beboernes trivsel og på at have en respektfuld og ordentlig kommunikation overfor beboerne.</p> <p><i>"Uanset hvordan vi har haft det, har vi været gode til at sige, beboerne er her først og fremmest og dem skal vi tale ordentligt til selvom vi er presset".</i></p>
Er åbenhed, rummelighed og tryghed til gensidig konstruktiv kritik?	X			<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet. De oplever ligeledes, at der er rummelighed til at komme med konstruktiv kritik.</p>

## 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		Der skal udarbejdes en fastholdelsesplan, så det sikres at plejehjemmet fremadrettet arbejder med fastholdelse af de gode fund.
Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet		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	Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden, dog ikke i kritisk grad. 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		Der er problemer af større omfang på plejehjemmet, og disse medfører en væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden på plejehjemmet.  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
<b>Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid</b>	
Selvbestemmelse	<p>Beboeren oplever selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp beboeren får.</p> <p>Beboeren kan selv bestemme sin døgnrytme</p> <p>Beboeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv</p>
Værdighed i den sidste tid	<p>Beboeren oplever tryghed ved at tale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p> <p>Såfremt beboeren ønsker det, har beboeren haft en samtale med personalet om sine ønsker til livets afslutning</p>
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	Beboeren oplever, at personalet har spurgt ind til beboerens liv, værdier og hvad der er vigtigt for beboeren
	Beboeren oplever at kunne leve det liv beboeren ønsker på plejehjemmet.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Beboeren oplever, at personalet reagerer på ændringer i beboerens helbredsmæssige tilstand.
<b>Genkendelighed og tryghed i plejen</b>	
	Beboeren oplever at blive hjulpet af en gruppe af kendt og fast personale.
	Beboeren angiver, at personalet ved hvad de skal hjælpe beboeren med. Beboeren oplever at få den hjælp beboeren har brug for.

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Beboeren angiver, at få den hjælp til pleje og praktisk bistand, beboeren har brug for.
	Beboeren ved hvem, der er kontaktperson for beboeren.
<b>Kultur</b>	
	Omgangstonen angives at være god og respektfuld såvel mellem beboer og personale som mellem personalet indbyrdes.
	Plejhjemmet opleves som et hjem med samvær, nærvær og omsorg.
<b>Spørgsmål til pårørende</b>	
<b>Beboerens selvbestemmelse herunder den sidste tid</b>	
	Der blev ved indflytningen på plejhjemmet 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.
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	Personalet har spurgt til beboerens levede liv, værdier og det, der er vigtigt for beboeren.
	Den pårørende oplever, der er en respektfuld og ordentlig omgangstone og beboeren får en respektfuld og omsorgsfuld pleje.
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Den pårørende oplever, at personalet er opmærksomme på ændringer i beboerens funktionsniveau og bliver informeret i henhold til den pårørendes ønsker
<b>Kontinuitet og tryghed</b>	
	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	
	<p>Den pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet</p> <p>Den pårørende angiver, at der er en god dialog med personalet.</p>

## Procedurer og dokumentation

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Generelle oplysninger	Der er en opdateret beskrivelse af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der er udarbejdet en livshistorie med en beskrivelse af beboerens uddannelse, job, nære relationer og netværk.
Funktionsevne tilstande	Beboeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande.
Besøgsplan/døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i beboerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Medarbejdernes kompetencer i dokumentationspraksis	Alle medarbejdere kan dokumentere jf. dokumentationsvejledninger i Aarhus Kommune

## Medarbejderoplevet kvalitet/dialogmøde

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
<b>Beboerens selvbestemmelse og involvering</b>	
	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ved beboerens indflytning bliver afholdt en indflytningssamtale, hvor der sker en gensidig forventningsafstemning.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboeren i at sætte mål for personlig pleje og praktisk hjælp med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderne tager i plejen hensyn til beboerens døgnrytme</p>
<b>En værdig død</b>	
	<p>Medarbejderne og forstander kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver indhentet.</p>
	<p>Medarbejdere kan redegøre for, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning bliver dokumenteret.</p>
	<p>Medarbejderne angiver, at der er plads til samtaler omkring beboerens sidste tid, hvor beboeren kan udtrykke sine ønsker og refleksioner. Medarbejderne oplever sig klædt på til at tage disse samtaler.</p>
	<p>Medarbejderne angiver at være velinformeret om ACP og der arbejdes med implementering af dette.</p>
<b>Personcentreret omsorg</b>	
	<p>Medarbejderne beskriver, at deres tilgang bygger på begreber og metoder fra personcentreret omsorgsteori.</p>
	<p>Medarbejderne anvender personcentreret omsorg i deres tilgang til borgeren. Der tages udgangspunkt i de psykologiske behov, som skal dækkes, for at beboeren kan trives: Identitet, inklusion, tilknytning, trøst, meningsfuld beskæftigelse.</p> <p>Demensfaglig sparring ses som en metode til at blive klogere på, hvordan trivslen hos borgeren kan styrkes.</p>

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
	Tilgangen til beboeren er beskrevet i Cura
<b>Ændringer i beboerens funktionsevne, samt vanlige tilstand</b>	
	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med og reagere på ændringer i beboerens fysiske og psykiske funktionsevne (TOBS og triagering)
<b>Genkendelighed, tryghed og kompetenceudvikling</b>	
	Plejen tilrettelægges så vidt muligt under hensyn til, at beboeren får hjælp af så få medarbejdere som muligt.
	At medarbejderne er klar over og påtager sig de opgaver kontaktpersonordningen indbefatter.
	At nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram. At nye medarbejdere har en oplæringsperiode.
	At vikarer bliver introduceret til de opgaver, de skal varetage.
	At medarbejderne oplever gennem undervisning at kunne holde deres faglige viden ajour og kunne udvikle sig.
<b>Kultur</b>	
	Medarbejderne oplever at føle sig trygge ved at kunne sige fra og til i omsorgsarbejdet.
	Medarbejdere og forstander har fokus på en værdig og respektfuld kommunikation både indbyrdes og overfor beboeren.