

HJORTSHØJ & MØLLER CARE

G.C. AMDRUPS VEJ 5

8200 AARHUS N

TLF: 26 18 56 90

Kommunalt tilsyn
Tilsynsrapport 2025
Aarhus Kommune

Plejehjemmet Hørgården

Adresse: Hørgårdsvej 15-19, 8240 Risskov

Tlf.: 87131624

D. 18.06.2025

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
- ✓ To interviews af pårørende til to beboere 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 18.06.2025 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
- Tilsynet blev vist rundt på plejehjemmet
- Der blev interviewet 4 beboere og 2 pårørende
- Der blev gennemgået 4 beboerjournaler
- Der blev holdt dialogmøde med plejehjemmets forstander og medarbejdere

Oplysninger om plejehjemmet:

Plejehjemmet Hørgården er et kommunalt plejehjem, der er beliggende i Risskov og rummer 35 almene plejeboliger. Boligerne er fordelt i to særskilte huse, Hørgårdsvej nr. 15 og Hørgårdsvej nr.19. 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 og på hver etage forefindes der tillige en fælles spise- og opholdsstue. Alle boliger har egen altan eller terrasse.

Med sin beliggenhed i Risskov ligger plejehjemmet tæt på skov og strand. Til plejehjemmet hører desuden dejlige rekreative områder som bl.a. indbefatter en stor lukket have med blomster og mange frugttræer samt et orangeri.

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

Personalesammensætning:

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

3 sygeplejersker, 5 social- og sundhedsassistenter 15 social- og sundhedshjælpere, 2 ergoterapeuter, 1 fysioterapeut, 1 pædagog og 2 ernæringsassistenter. Derudover er der ansat 1 oplevelsesmedarbejder og 1 husassistent samt 3 flexjobbere. Endelig råder plejehjemmet over et antal faste vikarer med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det oplyses, at der ikke anvendes eksterne vikarer fra vikarbureau på plejehjemmet.

Ledelsen på Hørgården består af en forstander og en viceforstander.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten

Forstanderen blev kontaktet den 26.06.2025 og havde ingen rettelser til rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

Vurdering

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj & Møller Care har efter tilsynsbesøget d. 18.06.2025 vurderet, at Plejehjemmet Hørgården indplaceres i kategorien:

Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet

Se endvidere Bilag 1.

Tilsynets hovedkonklusion:

Tilsynets samlede konklusion er, at Plejehjemmet Hørgården indplaceres i kategorien: Mindre problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Baggrunden for denne klassificering er, at tilsynet fandt målepunkter under "*Procedurer og dokumentation*", som ikke var tilstrækkeligt opfyldt.

Derudover efterlyser en pårørende mere én til én tid med beboerne i forhold til meningsfuld beskæftigelse som f.eks. en gåtur, en kop kaffe eller et spil. Da man på Hørgården har ansat en ergoterapeut til at varetage disse funktioner opfordrer tilsynet personalet til at afstemme med de pårørende, hvad der i denne henseende er muligt at kunne tilbyde den enkelte beboer.

To beboere er ikke tilfredse med maden. En beboer efterlyser flere grøntsager en anden en mere varieret kost.

En beboer angiver, at hun ofte i dagvagten venter op til 30 min på at få hjælp til toiletbesøg.

Dokumentation: I en journal mangler der under "*Helbredsoplysninger*" en forklaring på, hvorfor beboeren sidder i kørestol. Hun angiver selv, at hun har haft en apopleksi, hvilket dog ikke fremgår af journalen.

I en anden journal fremgår det, at livshistorien er gemt som en vedhæftning. Der figurer dog ingen vedhæftning, hvorfor tilsynet må konkludere, at der ikke forefindes en tilgængelig livshistorie for en beboer, der flyttede ind for 9 måneder siden. I samme journal mangler der dokumentation af ønsker for den sidste tid.

I en tredje journal fremgår det, at en beboer er meget blufærdig dels i forbindelse med bad/personlig hygiejne og dels i forbindelse med indtag af måltider i spisestuen grundet parese. Af respekt for denne beboers integritet og intimsfære bør der under "*mestring*" være beskrevet en særlig tilgang til beboeren, som han vil kunne profitere af. I samme journal skal de allerede eksisterende oplysninger under "*mestring*" opdateres i forhold til, at beboeren har haft et nyligt funktionstab.

I to journaler er der mangler i beskrivelsen af funktionsevnetilstandene. Disse mangler inkluderer revurdering af nogle funktionsevnetilstande i forhold til angivne/overskredne dato, manglende vurdering af aktuelle og relevante funktionsevnetilstande samt opdatering af forældede oplysninger. Derudover efterlyser tilsynet overensstemmelse mellem hjælpens omfang vurderet i funktionsevnetilstandene og den hjælp, der efterfølgende er beskrevet i besøgsplanen.

Endelig skal en besøgsplan opdateres/beskrives i forhold til den hjælp, beboeren har brug for til nedre hygiejne i aftenvagten.

Siden sidste tilsyn i december 2024 har man på Hørgården været igennem en udviklingsproces på flere parametre og arbejdet med diverse forbedringstiltag for at genoprette den gode, ønskede standard for plejehjemmet. Man har blandt andet iværksat et kompetenceløft ved, at der er blevet ansat 3 sygeplejersker i stedet for 1. Dette betyder i praksis, at sygeplejerskerne nu tager del i plejen og er til rådighed med faglig sparring med det øvrige personale på plejehjemmet. Derudover bruges der ekstra ressourcer på følgeskab i plejen for at sikre, at personalet har de rette kompetencer. Det oplyses endvidere, at der har været stor fokus på at forbedre dokumentationsdelen og tilsynet anerkender, at der på området er sket markante forbedringer siden sidste tilsyn.

Tilsynet vurderer, at på baggrund af de forskellige innovative tiltag, der er iværksat indenfor de seneste måneder samt på baggrund af den rådgivning, der blev givet under tilsynet, vil personalet være i stand til at rette op på de ovenstående mangler, som således ikke vurderes til at få betydning for den overordnede, fornødne kvalitet.

På Plejehjemmet Hørgården er omdrejningspunktet i hverdagen at skabe rammerne for en tryk, værdig og meningsfuld hverdag for beboerne. Der arbejdes ud fra et klart værdisæt: Faglighed, ordentlighed, tryghed og gensidig respekt skal være grundpillerne i hverdagen og i tilgangen til beboerne. En del af personalegruppen har afsluttet deltagelse i kommunens kursus i personcentreret omsorg, mens de nyansatte medarbejdere fortsat mangler at få tilbudt kurset. Det oplyses, at den personcentrerede tankegang således endnu ikke er blevet en systematiseret del af hverdagen på plejehjemmet men, at det er et indsatsområde og der arbejdes på at finde det for Hørgården rette set-up med diverse mødefora, hvor beboernes trivsel/mistrivsel vil blive vurderet på baggrund af bl.a. "blomsten" og "trivselskarret".

I bestræbelserne på at kunne yde en helhedsorienteret og sammenhængende indsats til plejehjemmets beboere vægtes det tværfaglige samarbejde højt. Der er ansat personale med forskellige faglige kompetencer og baggrunde ligesom der samarbejdes med diverse eksterne samarbejdspartnere. Hjernekoordinatoren samt kommunens demenskoordinator fremhæves som vigtige samarbejdspartnere. De kommer hhv. på *ad hoc* basis og efter aftale en til to gange om måneden til faglig sparring. Disse seancer oplyses at være funderet på den personcentrerede tilgang, hvor bl.a. "blomsten" bringes i spil.

På Hørgården er et vedvarende indsatsområde at skabe og bevare et godt arbejdsmiljø. Personalet har været igennem en periode med mange ændringer i form af ansættelse af nyt personale samt en ny forstander, der har udstukket en ny og anderledes retning for plejehjemmet. Der arbejdes nu med forankring af en fælles kultur og der arbejdes på at få det erklærede værdisæt til at leve i dagligdagen ikke blot i tilgangen til beboerne og deres pårørende men også i kollegiale sammenhænge og relationer.

Tre af de fire adspurgte beboere tilkendegiver, at de er faldet godt til på plejehjemmet og er tilfredse med at bo der. For en beboer er det dog svært at skulle forlige sig med et liv på plejehjem og skulle frasige sig sin tidligere tilværelse. Alle fire beboere oplever at have bevaret retten til selv og medbestemmelse og, at plejen udføres på deres præmisser. To beboere er tilfredse med maden, mens de to andre beboere efterlyser hhv. mere variation i maden og flere grøntsager. Beboerne anerkender, at der er et varieret udvalg af aktiviteter på plejehjemmet – en beboer anser dette for at være berigende for hverdagen, mens de tre øvrige beboere fravælger at deltage i de fleste aktiviteter af forskellige grunde.

De to pårørende som tilsynet interviewede, er overordnet set tilfredse med at have deres kære på Plejehjemmet Hørgården. De angiver, at deres kære får en god og omsorgsfuld pleje, der tager afsæt i individuelle behov. En pårørende efterlyser dog mere kvalitetstid til den enkelte beboer/mere én til én tid. De pårørende angiver at have en god dialog med personalet og føler sig som pårørende set, hørt og inddraget.

Henstillinger:

- 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 kørestolsbrugere.
- At man sikrer, at der foreligger en livshistorie for alle beboere med informationer, der er relevante, vigtige og brugbare for plejen.
- At man sikrer, at en beskrivelse af tilgangen til en beboer, der til tider kræver særlige hensyn, fremgår af dokumentationen under "Mestring".
- At man sikrer, at alle relevante funktionsevnetilstande løbende bliver vurderet og revurderet i overensstemmelse med beboernes aktuelle tilstand og angivne opfølgningsdato.
- 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 besøgsplanen er opdateret og anvisende i forhold til den aktuelle hjælp, som den enkelte beboer har behov for i alle vagtlag.
- At man sikrer en dialog med beboerne om særlige madpræferencer/ønsker.
- 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 sikrer en fordeling af ressourcer således, at beboerne ikke skal vente op til 30 min på at få hjælp til toiletbesøg.
- At rengøringsniveauet højnes.

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 Hørgården.

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 4 beboere – 3 kvinder og 1 mand i alderen 66-88 år. De fire beboere havde boet på Plejehjemmet Hørgården i hhv. 6 mdr., 9 mdr., 13 ndr. og 2 år. Tilsynet talte derudover med to pårørende til to af de fire beboere. Beboerne blev valgt ud fra ovenstående kriterier. De fire beboere var velklædte og velsoignerede, to lejligheder var pæne og ryddelige, mens der i en lejlighed var rodet med kasser rundt omkring, og i en anden lejlighed var der ikke rengjort på gulvet langs listerne. Den pårørende til beboeren i sidst nævnte lejlighed påtalte også et svigtende rengøringsniveau.

	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	X		Tre beboere tilkendegiver, at de er faldet godt til på Hørgården og er tilfredse med at bo der. <i>"Jeg er meget glad for at bo her. Jeg boede forinden på et andet plejehjem i 2 år og det var jeg ikke glad for".</i> <i>"Jeg er glad for at bo her, fordi det er i mit nærområde og, det betyder alt".</i> <i>"Jeg har det godt – jeg har ikke noget at lave vrøvl over, men jeg er jo også nødt til at finde mig til rette her, fordi jeg ikke længere kunne klare mig selv derhjemme".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				Den fjerde beboer har dog en anden oplevelse af situationen og udtrykker, at for ham har det været traumatisk at skulle forlade sit hjem: <i>"Det er svært – jeg vil gerne hjem".</i>
Oplever du dig inddraget i dine hverdagsrutiner?	XXXX			De fire beboere angiver alle, at de har passende indflydelse på den hjælp, de får: <i>"Jeg er med i alt det, jeg kan"</i> <i>"De har respekt for mine hverdagsrutiner. Jeg sætter en ære i at klare så meget som muligt selv".</i>
Kan du selv bestemme din døgnrytme?	XXXX			Alle fire beboere oplyser, at de selv kan bestemme deres døgnrytme: <i>"Det bestemmer jeg helt selv".</i> <i>"Det skal de jo ikke bestemme – det er en del af mit privat liv".</i> <i>"Der er ikke nogen, der blander sig i, hvornår jeg står op og, hvornår jeg går i seng".</i>
Oplever du at personalet er tilgængeligt for at tale om svære emner, som fx dine tanker om din sidste tid?	XXX		X	To beboere fortæller, at de kan tale med personalet om stort og småt men, at de har en nær og fortrolig relation til få udvalgte: <i>"Min kontaktperson – hun er bare noget særligt. Vi har et helt specielt forhold og jeg kan tale med hende om alt muligt".</i> En tredje beboer beretter om, at hun primært taler med sin veninde om svære emner: <i>"Vi har også talt om den sidste tid og om, hvordan det skal foregå".</i> For den fjerde beboer er det ikke muligt at udtale sig om dette emne.
Personcentreret omsorg herunder:				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til ind til din livshistorie?	XXXX			Alle fire beboere oplyser, at personalet løbende har spurgt ind til det liv, de hver især har levet.
Oplever du, at personalet har respekt for dine vaner og værdier, så du kan leve det liv du gerne vil?	XXXX			Beboerne oplever, at personalet har respekt for deres vaner og værdier og for alt det, der er vigtigt for dem.
Er der mulighed for at deltage i aktiviteter, der for dig er meningsfulde?	XXXX			De fire beboere tilkendegiver samstemmigt, at der er et bredt udvalg af aktiviteter, som de kan tage del i på frivillig basis. For en beboer er dette berigende for hendes livskvalitet i hverdagen: <i>"Jeg deltager i mange ting f.eks. busture hver anden tirsdag, så kører de mig en tur ned i 365 – det er jeg glad for. Så bruger jeg også meget tid på at sidde ude foran og snakke med mange forskellige mennesker, bl.a. med forstanderen".</i> En anden beboer anerkender aktivitetsudbuddet men fravælger typisk muligheden for at deltage: <i>"Muligheden er der men det er ikke altid, jeg gider. Jeg vil ikke tvinges til alt mulig pjat".</i> Helbredsmæssige udfordringer besværliggør deltagelse i aktiviteterne for to beboere. <i>"Jeg ser meget dårligt, så i stedet deltager jeg i mange arrangementer i Dansk Blinde Samfund. Fællesaktiviteterne her er ikke noget for mig".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Lever kvaliteten af maden op til dine forventninger, - behov og ønsker?	XX	XX		To beboere er tilfredse med maden: <i>"Maden er rigtig god – den er varieret og lækker".</i> To andre beboere har en anden oplevelse af maden: <i>"Maden er meget ensformig – det er ikke noget man råber hurra over".</i> <i>"Der er for meget sovs og kartofler. Jeg kunne godt tænke mig nogle gode grøntsager. Jeg vil sige, at hvis man fik nogle flere grøntsager, så er det simpelthen det bedste sted, man kunne bo og jeg ved, hvad jeg taler om".</i>
Er der en hyggelig og rar stemning til måltiderne?	XXXX			Alle fire beboere fortæller, at de indtager de fleste af deres måltider i spisestuen sammen med de øvrige beboere på plejehjemmet: <i>"Vi har faste pladser og vi sidder hyggeligt sammen og spiser".</i> <i>"Jeg spiser i spisestuen og det er hyggeligt".</i>
Føler du dig som en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XXX	X		En beboer angiver, at hun selvvalgt trækker sig fra fællesskabet med den andre beboere. <i>"Jeg trækker mig selv fra det".</i> De tre andre adspurgte beboere tilkendegiver, at de på det niveau, det nu er muligt, føler sig som en del af fællesskabet på plejehjemmet: <i>"Det føler jeg da, jeg er. Vi er her og jeg kan snakke med dem alle, hvis det skal være. De er flinke, men jeg har ingen hjerteveninde blandt dem og det savner jeg".</i> <i>"Jeg synes, at jeg er en del af fællesskabet".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at det er kendt personale, der hjælper dig?	XXXX			En beboer oplever, at hun får hjælp af mange forskellige medarbejdere: <i>"Der er mange forskellige og også mange nye og ufaglærte".</i> De tre øvrige beboere tilkendegiver, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen: <i>"Jeg oplever, at det er kendt personale".</i> <i>"Der skiftes jo ud i ny og næ, men overordnet set kender jeg dem".</i>
Ved personalet, hvad de skal hjælpe dig med, når de kommer?	XXX	X		En beboer angiver, at personalet ikke altid ved, hvilken hjælp, hun skal have: <i>"I dag var der f.eks. en, der ville tilbyde mig et bad, som jeg jo godt selv kan".</i> De tre andre beboere oplever, at personalet ved, hvilken hjælp den enkelte beboer har behov for: <i>"Det ved de og ellers spørger de jo bare".</i>
Får du den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk hjælp?	XXX	X		Tre beboere oplyser, at de får den hjælp, de har brug for: <i>"Det synes jeg, at jeg gør og jeg har på fornemmelsen, at jeg kan bede om mere hjælp, hvis jeg skulle få brug for det".</i> Den fjerde beboer er utilfreds med, at hun til tider skal vente længe på at få hjælp til toiletbesøg i dagvagten: <i>"Om dagen har jeg ofte siddet en halv time og ventet på toilettet. Jeg synes, nattevagterne er rigtig gode og venlige".</i>
Er det synliggjort for dig, hvem der er din kontaktperson?	XXXX			De fire beboere er alle bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Tilsynet bemærker, at der på køleskabet i lejlighederne er

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				ophængt et lamineret ark med navn på kontaktperson og forløbsansvarlige.
Kultur				
Hvordan er omgangstonen mellem dig og personalet?	XXXX			Omgangstonen beskriver alle fire beboere generelt som god og ordentlig: <i>"Alle taler pænt og ordentligt – for mig er det vigtigt, at vi kan bruge meget humor".</i> <i>"Jeg har haft nogle enkeltstående episoder, som ikke var behagelige, men jeg synes generelt, at omgangstonen er god".</i>
Oplever du nærvær og tryghed i din hverdag?	XXXX			Alle fire beboere angiver, at de oplever nærvær og tryghed i deres hverdag: <i>"Jeg er meget glad i min hverdag".</i>
Spørgsmål til pårørende				
Beboerens selvbestemmelse, herunder den sidste tid				
Blev der ved indflytningen afholdt et møde, hvor forventninger blev afstemt?	XX			Begge pårørende beretter om gode indflytningsforløb, hvor der blev afholdt diverse møder og de følte sig godt taget imod.
Oplever du, at din kære får en omsorgsfuld pleje og bliver der taget højde for hans/hendes særlige behov?	XX			De to pårørende angiver, at deres pårørende generelt får en god og omsorgsfuld pleje: <i>"Jeg har ingenting at udsætte på plejen. I det store og hele bliver der taget højde for min kæres behov".</i> <i>"Overordnet set er Hørgården et fint sted med et arbejdsomt personale. Under de givne omstændigheder gør de, hvad de skal og når omkring alle de ting, de skal, men jeg kunne tænke mig flere hænder, så det var muligt at tilbyde beboerne lidt mere kvalitetstid".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Oplever du, at personalet er tilgængeligt for at tale med din kære om svære emner, som fx tanker om den sidste tid?	XX			En pårørende oplever, at hendes kære virker mere og mere tryk ved personalet i takt med, at de også lærer ham bedre at kende og forstår hans signaler. Den anden pårørende antager, at hendes kære taler med personalet om lette såvel som om tunge emner: <i>"Hun er ikke typen, der holder noget tilbage – man får det råt for usødet".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Har personalet spurgt ind til det liv din kære har levet, om hans/hendes værdier og det der er vigtigt for ham/hende?	XX			Begge pårørende er bevidste om, at der løbende er blevet talt med deres kære om det liv, de hver især har levet og om de værdier/ting, der har været retningsgivende i deres liv.
Har du oplevelsen af, at din kære er en del af fællesskabet på plejehjemmet?	XX			De to pårørende angiver begge, at deres kære på deres egne betingelser er en del af fællesskabet: <i>"Han har en relation til nogle få. Han synes det er hyggeligt, når der bliver lavet lidt sjovt".</i> <i>Det tænker jeg hun er – hun kommer jo til at kende flere og flere hen ad vejen. Hun er vant til at være meget social og have mange besøg, Hun mangler en tæt og nær veninde her".</i>
Er udbuddet af aktiviteter i overensstemmelse med din kæres ønsker og interesser?	XX			De pårørende angiver begge, at udbuddet af aktiviteter er ok, men at deres kære fravælger deltagelse i de fleste af aktiviteterne: <i>"Det er ikke altid, at det passer hende at deltage i fællesaktiviteterne. Det ville være så dejligt, hvis personalet f.eks. havde tid til at sætte sig hos hende og få en</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>kop kaffe, spille et spil eller gå en tur med hende i kørestolen ned i 365".</i> <i>"Min kære deltager ikke i ret mange aktiviteter, men de er gode til at tilbyde ham det og så siger han Nej".</i>
Kontinuitet og tryghed				
Oplever du, at plejen varetages af kendt personale eller kommer der mange forskellige?	XX			De to pårørende tilkendegiver, at der er en høj grad af kontinuitet i plejen. <i>"Jeg har generelt lært hele staben at kende. En gang i mellem er der nye ansigter"</i> <i>"Jeg oplever, at det generelt er en gennemgående flok".</i>
Er det din opfattelse, at personalet ved, hvad de skal hjælpe din kære med?	XX			Begge pårørende angiver, at personalet ved, hvilke opgaver, de skal varetage hos deres kære.
Kender du din kæres kontaktperson? "	XX			Begge pårørende ved, hvem der er deres kæres respektive kontaktperson.
Kultur				
Oplever du, at der er en ordentlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet?	XX			De pårørende oplever begge, at der er en god og ordentlig omgangstone på plejehjemmet. <i>"De er opmærksomme på hende og taler pænt og ordentligt til hende. Der er ingen snak om beboerne på gangen". '</i> <i>"Jeg har aldrig oplevet andet end en god tone".</i>
Er der en god dialog mellem dig og personalet?	XX			Begge pårørende angiver at have en god dialog med personalet: <i>"Det synes jeg, at jeg har. Jeg ved hvem, jeg skal henvende mig til med, hvilke problemstillinger."</i> <i>"Det synes jeg. Hvis jeg ikke kan få svar på det jeg spørger om, så</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
				<i>undersøger de det og vender tilbage”.</i>

Procedurer og dokumentation

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Livshistorie – beboernes ressourcer, mestring, motivation og vaner	X	XXX		I en journal mangler der under ”Helbredsoplysninger” en forklaring på, hvorfor beboeren sidder i kørestol. Hun angiver selv, at hun har haft en apopleksi, hvilket dog ikke fremgår af journalen. I en anden journal fremgår det, at livshistorien er gemt som en vedhæftning – men der figurer dog ingen vedhæftning, hvorfor tilsynet må konkludere, at der ikke foreligger en livshistorie for beboeren, der flyttede ind for 9 måneder siden. I sammen journal fremgår det endvidere at ”den sidste tid” vil blive taget op med beboeren, når flytningen er overstået. Dette er dog ikke blevet gjort. I en tredje journal fremgår det, at en beboer er meget blufærdig dels i forbindelse med bad/personlig hygiejne og dels i forbindelse med indtag af mad i spisestuen grundet beboerens parese. Af respekt for denne beboers integritet og intimsfære bør der under ”mestring” være beskrevet en særlig tilgang til beboeren, som han vil kunne profitere af. I samme journal skal de allerede eksisterende oplysninger

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				under "mestring" opdateres i forhold til at beboeren har haft et nyligt funktionstab.
Funktionsevnetilstande - 4 Tilstande vurderes 1-4 (praktiske opgaver, egenomsorg, mobilitet, mentale funktion)	XX	XX		I en journal mangler flere funktionsevnetilstande at blive opdateret i forhold til angivne dato. I en anden journal fremgår der under "Hukommelse" nogle forældede oplysninger fra Vikærgården og fra hjemmeplejen. I to journaler er "følelsesfunktioner" ikke vurderet, hvilket i begge tilfælde skønnes relevant. I en journal er beboeren scoret til 3 i forhold til den påkrævede hjælp til toiletbesøg, men af besøgsplanen fremgår det, at beboeren selv klarer toiletbesøg og ellers kalder hun. Der skal være en overensstemmelse mellem hjælpens omfang vurderet i funktionsevnetilstandene og den hjælp, der efterfølgende er beskrevet i besøgsplanen.
Besøgsplan	XXX	X		For en beboers vedkommende mangler besøgsplanen at blive opdateret/beskrevet i forhold til den hjælp, beboeren har brug for til nedre hygiejne i aftenvagten.
Kender medarbejderne Aarhus Kommunes praksis for den plejefaglige dokumentation?	X			Ja

Dialogmøde/Interview med: forstanderen 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 og forstanderen orienterer om, at en sygeplejerske og en terapeut tager på hjemmebesøg inden beboerens indflytning medmindre beboeren frabeder sig det. Det er deres erfaring, at det skaber tryghed og genkendelighed i overgangen bla. ved, at beboeren har mødt medarbejderne tidligere. Efter indflytningen afholdes et indflytningsmøde, som typisk finder sted 1-4 uger efter indflytningen, - afhængigt af, hvornår de pårørende kan. Her sker der en gensidig forventningsafstemning. <i>"Vi tager på hjemmebesøg og det er faktisk lykkedes i alle tilfælde, medmindre pårørende eller beboeren afviser det. Det prioriterer vi rigtig højt også, at der er en smule genkendelighed for beboeren ved indflytningen ved, at der er nogen man har set før. "</i> <i>"Når beboeren er flyttet ind, holder vi et indflytningsmøde, - det kan være efter 1-2 uger eller en lille måneds tid, det afhænger meget af, hvornår de pårørende er klar til det. Her sker der også en gensidig forventningsafstemning".</i>
Bliver der spurgt ind til beboerens ønsker og behov i forhold til den rehabiliterende indsats?	X			Ergoterapeuten orienterer om, at der i forbindelse med den rehabiliterende indsats bliver spurgt ind til beboerens ønsker og behov. Der vil når beboeren er faldet til blive foretaget en ADL-udredning og dysfagiscreening af ergoterapeuten. I

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				den forbindelse afdækkes, hvad der er vigtigt for beboeren at arbejde med. Det foregår i en dialog og indsatsen tager udgangspunkt i beboerens egne mål og præferencer. Det fremhæves, at det er beboerens hjem, og at indsatsen tilrettelægges med respekt for beboerens autonomi og funktionsevne. <i>"Som terapeuter forbereder vi den nyindflyttede beboer på, at vi kommer og udreder beboeren, når beboeren er landet. Vi spørger ind til, hvad der er vigtigt for beboeren at arbejde med. Vi understreger overfor beboerne, at det er deres hjem, det er ikke sådan, at de flytter ind til os og så fortæller vi, hvad der skal ske. Det betyder også, at de skal blive ved med at gøre alt det, de kan selv."</i>
Bliver plejen tilrettelagt således, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme?	X			Medarbejderne oplyser, at plejen bliver tilrettelagt efter, at beboeren selv kan bestemme sin døgnrytme.
En værdig død				
Hvordan arbejder I med at indhente og imødekomme beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at indhentningen af beboerens ønsker til livets afslutning indgår som en del af planlægnings samtalen eller den første opfølgningssamtale. For nogle beboere falder emnet naturligt at tale om, mens det for andre er en længere proces. Medarbejderne lægger vægt på, at samtalen foregår i respekt for beboerens parathed og individuelle behov. <i>"Det er som regel til planlægnings samtalen eller første opfølgningssamtale. Det er meget individuelt, nogle kommer selv ind på det, fordi der er en ægtefælle, der er gået bort året før og så er det et tema for dem. Ved andre er det mere</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>bumlet, men vi tager samtalen enten ved planlægnings samtalen eller ved første opfølgningssamtale".</i>
Hvor dokumenterer I beboerens ønsker til livets afslutning?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer beboerens ønsker til livets afslutning under livshistorien i Cura. <i>" Vi skriver det under beboerens livshistorie".</i>
Personcentreret omsorg herunder: Mad og fællesskaber og meningsfuld beskæftigelse				
Hvordan arbejder I med personcentreret omsorg i plejen?	X			Forstanderen orienter om, at en del af personalegruppen har afsluttet deltagelse i kommunens kursus i personcentreret omsorg, mens de nyansatte medarbejdere fortsat mangler at få tilbudt kurset. En medarbejder tilkendegiver, at der arbejdes med personcentreret omsorg i plejen ved, at man tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov, herunder døgnrytme og individuelle præferencer. Det fremhæves ligeledes, at der er en daglig dialog med beboerne om deres behov, hvilket understøtter en personcentreret tilgang i plejen. <i>"Vi arbejder med personcentreret omsorg i plejen ved, at vi tager udgangspunkt i de behov beboerne har. I forhold til døgnrytme, hvad er det for en særlig tilgang den enkelte beboer kalder på".</i> <i>"Vi er gode til på daglig basis at være i dialog med vores beboere om deres behov".</i> <i>"De fleste har været på kursus i personcentreret omsorg, de nye har endnu ikke".</i>

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan anvender I redskaberne fra personcentreret omsorg som fx blomsten og trivselskarret til at vurdere beboerens trivsel/mistrivsel?		X		Forstanderen oplyser, at den personcentrerede tankegang endnu ikke er blevet en systematiseret del af hverdagen, men at det er et indsatsområde og der arbejdes på at finde det rette set-up med diverse mødefora, hvor beboernes trivsel/mistrivsel vil blive vurderet på baggrund af bl.a. "blomsten" og "trivselskarret". Hjernekoordinatoren samt kommunens demenskoordinator fremhæves som vigtige samarbejdspartnere. De kommer hhv. på <i>ad hoc</i> basis og efter aftale en til to gange om måneden til faglig sparring. Disse seancer oplyses at være funderet på den personcentrerede tilgang, hvor bl.a. "blomsten" bringes i spil. <i>"For nuværende har vi ikke et konkret sprog for det og vi anvender ikke redskaberne fra personcentreret omsorg".</i> <i>"Vi begynder at tale ind i, hvad er det for møder vi gerne vil afholde, hvor vi begynder at bruge det. Vi har nogle faste sparringer med demenskoordinatoren og hjerneskadeteamet, hvor vi bruger det på en eller anden måde, her i forhold til perspektivskifte og, hvordan trives borgeren, så ordene bliver koblet på. Vi vil gerne have beboermøder, hvor vi laver en slavisk gennemgang hos de beboere, hvor der er noget særligt vi skal være opmærksom på. Så det er i pipeline, vi er ikke nået dertil".</i>
Bliver tilgangen til beboeren beskrevet i Cura?	X			Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer tilgangen under mestring i Cura.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
Hvordan arbejder I med udbuddet af aktiviteter/meningsfuld beskæftigelse? Afspejler udbuddet beboernes ønsker og behov?	X			Forstanderen orienterer om, hvordan udbuddet af aktiviteter og meningsfuld beskæftigelse sker i tæt dialog med beboerne. Der er ansat en ergoterapeut som aktivitetsmedarbejder. Aktivitetsmedarbejderen deltager sammen med forstanderen til de månedlige beboermøder, hvor kommende aktiviteter drøftes på baggrund af beboernes ønsker. Der tilbydes også faste aktiviteter som busture, fredagsbar, stolegymnastik og havearbejde. Aktivitetsmedarbejderen tilrettelægger ligeledes individuelle aktiviteter for beboere, der kan profitere af det. <i>"Vi har ansat en aktivitetsmedarbejder på 34 timer, som også er ergoterapeut. Hun er med sammen med mig til beboermøderne, som vi afholder en gang om måneden. Her snakker vi om, hvad beboerne godt kunne tænke sig af aktiviteter måneden efter. Vi har også faste aktiviteter ved musikterapeuten, busture, fredagsbar, stolegymnastik og lige nu er der også havearbejde. Aktivitetsmedarbejderen sørger også for, at der er en til en aktiviteter for dem, der har brug for det".</i>
Hvordan arbejder I med at tilgodese beboerens individuelle ønsker og behov til maden?	X			Forstanderen orienterer om, hvordan der arbejdes aktivt med at tilgodese beboernes individuelle ønsker og behov i forhold til maden. Ernæringsassistenten deltager i de månedlige beboermøder og er ofte til stede ved beboernes frokost. Her er hun i dialog med beboerne om deres ønsker til maden. Beboerne har mulighed for at komme med input til menuen og der er efter

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				beboerens ønske et særligt fokus på økologiske råvarer, grønt og fisk. <i>"Ernæringsassistenten er med til beboermødet, vi har en gang om måneden og deltager i frokosten en gang imellem og får nogle snakke med beboerne om deres ønsker til maden. Beboerne kommer med ønsker til menuen og der er stort fokus på økologisk mad, grønt og fisk og det imødekommer vi."</i> <i>"Er der individuelle ønsker eller afvigelser, så laver vi en tallerken, der særligt tilgodeser borgerens ønsker".</i>
Hvordan sikrer I gode rammer ved måltiderne?	X			Forstanderen redegør for, hvordan der arbejdes med at sikre gode rammer ved beboernes måltider. Medarbejderne har på forhånd fordelt, hvem der støtter beboere, der har brug for hjælp. Der er fokus på at inddrage beboerne i selv at smøre deres mad og tage fra fade i det omfang de kan. Medarbejderne deltager i frokosten sammen med beboerne, og der er fokus på ro og hygge omkring måltiderne. <i>"Vi fordeler hvem, der hjælper hvilke beboere til måltidet. Vi har arbejdet med det rehabiliterende ind i, hvem der selv kan smøre deres mad og tage fra fade. Vi deltager som medarbejdere i beboernes frokost".</i>
Genkendelighed og tryghed i plejen				
Hvordan arbejdes der med at sikre kontinuitet i plejen?		X		Forstanderen orienterer om, at det i en periode har været nødvendigt at se lidt bort fra at prioritere kontinuiteten i plejen ved, at det er den samme medarbejder, der varetager plejen hos beboeren pga. den store personaleudskiftning. Forstanderen har i stedet lagt vægt

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				på, at de nye medarbejdere har kunnet være sammen med gammel, kendt med de rette faglige kompetencer. <i>"Vi skal kunne hjælpe alle. Fokus har været det faglige, nu begynder vi også at kigge ind i noget kontinuitet".</i>
Hvordan arbejdes der med kontaktpersonsordningen?	X			Forstanderen oplyser, at kontaktpersonens navn og kontaktoplysninger er synlige på beboerens køleskab. Kontaktpersonen har ansvaret for så vidt muligt, at sikre kontinuitet i plejen og opdatering af besøgsplanen. Kontaktpersonen varetager ligeledes så vidt muligt dialogen med de pårørende. <i>"Alle beboere har et skilt på deres køleskab, hvor navnet på deres kontaktperson og tablet telefonnummer står."</i> <i>"Er der noget, der skal formidles til pårørende, er det så vidt muligt kontaktpersonen. Vedkommende er også ansvarlig for, at beboerens hverdag og plejen fungerer så vidt, det er muligt."</i>
Kultur				
Hvordan arbejder I med at skabe en god kultur her på stedet?	X			Forstanderen redegør for, at der arbejdes aktivt med at opbygge og fastholde en god kultur. På personalet mødet er der udarbejdet en fælles vision og værdigrundlag, som medarbejderne selv har defineret med fokus på faglighed, ordentlighed, gensidig respekt og tryghed. Der er en fælles forståelse af, at man taler med- og ikke om – hinanden. Kulturen beskrives som værende under opbygning.

	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke aktuelt	Fund og kommentarer
				<i>"Vi har på vores personalemøde arbejdet på at få lavet en vision for Hørgården og, hvad det er for værdier, vi vil være kendt for. Det er medarbejderne, der har besluttet, at det skal være: faglighed, ordentlighed, gensidig respekt og tryghed".</i> <i>"Vi er enige om, at vi ikke vil snakke om hinanden".</i> <i>"Kulturen er under opbygning og vi er alle sammen kulturbærer".</i>
Er der fokus på en værdig og respektfuld kommunikation?	X			Medarbejderne angiver, at der er fokus på en værdig og respektfuld kommunikation.
Oplever I at have et godt arbejdsmiljø? Er der psykologisk tryghed og hvad indebærer det?	X			Forstanderen tilkendegiver, at det skal opleves legitimt at sige fra over for kolleger og italesætte egne grænser. Forstanderen oplever ligeledes, at der er mere ro i personalegruppen siden sidste tilsynsbesøg i og med, at der er ansat de medarbejdere, der er behov for. Der arbejdes med følgeskab for at sikre sig, at det faglige niveau er, som det skal være. <i>"Det er okay at sige til kolleger, at nu er jeg fyldt op og kan ikke længere være en god version inde ved den borger. "</i> <i>"I forhold til tilsynet var her sidst er der kommet anderledes ro på her. Nu er der kommet de kolleger, der skal være. Der er dog kommet noget uro i forhold til, at vi laver mange forandringer. Vejlederen går følgeskab med medarbejderne i forhold til det faglige og det bliver taget godt imod".</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	X	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.

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.