

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Tilsynsrapport

Kommunalt tilsyn 2019

Ældrecenter Bakkegården Randers Kommune

Ældrecenter: Bakkegården
Adresse: Lodsejervej 8A
Tlf.: 89 15 26 00 /24 79 65 23
Områdeleder: Jette Staun Poulsen
Mail: Jette.staun.poulsen.@randers.dk.

Tilsynsdato: 15.08.2019

1. Vurdering

Hjortshøj Care har den 15.08.2019 gennemført uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Bakkegården. I tilsynet deltog centerleder Jette Staun Poulsen, sygeplejerske Kristina Hønning, social- og sundhedsassistent Anne Poulsen og social- og sundhedshjælper Zulaykko Usmanora.

Faglige fokusområder for tilsynet 2019 i Randers kommune:

- Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed
- Personlig og praktisk hjælp og rehabilitering
- Borgeraktiviteter
- Ernæring og kost
- Tværfagligt samarbejde
- Kompetenceudvikling
- Medicintjek
- Sundhedsfaglig dokumentation

Der har efter tilsynet været høring i forhold til den udarbejdede rapport, og ændringer til det faktuelle i rapporten er efterfølgende justeret i tilsynsrapporten.

Samlet vurdering efter tilsynsbesøg

Hjortshøj Care har efter tilsynsbesøget den 15.08.2019 vurderet, at plejecenteret indplaceres i kategorien:

Bemærkninger

Se endvidere Bilag 1.

Sammenfatning af fund

Vurderingen af Ældrecenter Bakkegården er baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Tilsynet kan på baggrund af observationer, interviews, dialogmøde og journalgennemgang konkludere, at ikke alle målepunkter ved tilsynet d. 15.08.2019 var opfyldt.

Tilsynet giver bemærkning på:

- At der hos en borger ikke er overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne ved tilsynets besigtigelse.

Der skal udarbejdes en handleplan på ovenstående, der er givet bemærkning på inden den 02.09.2019. Handleplanen sendes til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærge og tilsynsførende Mette Hjortshøj.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i ikke opfyldte målepunkter:

- At borgeren orienteres om kontaktpersonens opgaver/ ansvar, herunder at sikre sig borgerens velbefindende.
- Personalet skal have fokus på en åben dialog med inddragelse af borgeren i de beslutninger om daglige gøremål, der vedrører borgeren. Således borgeren oplever sig medinddraget.

- At man i personalegruppen får supervision, hvor det er en professionel udfordring at holde en ordentlig omgangstone overfor borgerne. Det er tilsynets vurdering, at begge borgerforløb kræver særlig fagligt fokus, da begge borgere har komplekse psykosociale udfordringer.
- At man får afdækket om, man kan imødekomme de to utilfredse borgers ønsker til maden.

Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (hørings svar)

Centerleder Jette Staun Poulsen blev kontaktet d.22.08.2019, og havde en enkelt faktuel rettelse, der er indarbejdet i rapporten. Herefter er rapporten godkendt til udsendelse.

2. Fund ved tilsynet

Borgeroplevet kvalitet

Kort beskrivelse af borgerne: Tilsynet besøgte fire borgere: tre kvinder og en mand. De fire blev valgt ud fra følgende kriterier: en borger med immobilisation, en borger der har højt egenomsorgsniveau og en borger der var ny indflyttet (6- 12 uger). Borgerne repræsenterede alderen mellem 72 år – 91 år. Borgerne havde boet på Ældrecenter Bakkegården fra 2 måneder til 10 år. Borgerne var velsoignerede, og deres boliger fremstod rene og ryddelige.

Borgeroplevet kvalitet Borgerinterview	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed				
Oplever du, at du har indflydelse på din egen hverdag og kan leve dit liv, som du ønsker?	XXX	X		<p>Tre af borgerne oplevede i høj grad at have indflydelse på deres hverdag.</p> <p>En borger udtalte: <i>"Jeg lever det liv, jeg ønsker her, jeg havde ellers næsten opgivet livet, inden jeg kom her."</i></p> <p>Den fjerde borger havde endnu ikke fundet sig til rette. Borgeren havde svært ved, at personalet bare kunne gå ind.</p> <p>Borgerudsagn: <i>"Det er mit hjem, men det er personalet, der bestemmer. Jeg er træt af, at personalet går ind, når jeg ikke er hjemme."</i></p> <p><u>Tilsynet anbefaler:</u> At borgeren orienteres om kontaktpersonens opgaver/ ansvar, herunder at sikre sig borgerens velbefindende.</p>
Oplever du, at personalet inddrager dig i alle beslutninger, der vedrører dig? - Hvordan?	XXX	X		<p>Tre af borgerne oplevede høj grad af selvbestemmelse og inddragelse i alle beslutninger, der vedrørte dem.</p> <p>Den fjerde borger oplevede ikke at blive inddraget i</p>

			<p>beslutninger, der vedrørte hende.</p> <p>Borgerudsagn: <i>"Der er ingen, der spørger om min mening, jeg bliver ikke inddraget i nogen beslutninger."</i></p> <p>Tilsynet anbefaler: Personalet skal have fokus på en åben dialog med inddragelse af borgeren i de beslutninger om daglige gøremål, der vedrører borgeren. Således oplever borgeren sig medinddraget.</p>	
Er der en respektfuld og god kommunikation mellem dig og personalet?	XX	XX	<p>To borgere oplevede, at personalet mødte dem på en respektfuld måde, og der var generelt en god omgangstone.</p> <p>Borgercitat: <i>"Personalet er vidunderlige, flinke og taler pænt."</i></p> <p>De to andre af borgerne oplevede, at der var personale, der ikke talte respektfuldt og ordentligt til dem.</p> <p>Tilsynet anbefaler: At man i personalegruppen får supervision i forhold til i at holde en ordentlig omgangstone overfor borgerne. Det er tilsynets vurdering, at begge borgerforløb kræver særlig fagligt fokus, da begge borgere har komplekse psykosociale udfordringer.</p>	
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering				
Hvad har du brug for personalet hjælper dig med i hverdagen? - personlig pleje - praktisk bistand	XXX X		<p>To af borgerne fik hjælp til personlig pleje, de to andre klarede selv den personlige pleje. Alle fire borgere fik hjælp til rengøring hver 14. dag.</p>	
Er der den fornødne tid i plejen/dagligdagen til, at du får lov at gøre det, du kan selv?	XXX	X	<p>Tre af borgerne angav, at der er den fornødne tid. Den fjerde oplevede, at personalet har for travlt, og at der hverken er tid til, at han kan gøre det, han kan selv eller tid til at snakke med personalet.</p>	
Oplever du, at du får den hjælp, du har brug for – personlig pleje/praktisk bistand?	XXX X		<p>To af borgerne oplevede i høj grad at få den hjælp, de har brug for. Borgercitat: <i>"Jeg har fået et helt andet liv her."</i> De to andre borgere var tilfredse.</p>	
Borgeraktiviteter				
Har du haft en samtale med personalet omkring, hvilke aktiviteter du gerne vil deltage i?	XXX		X	<p>Tre af borgerne havde haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter de gerne vil deltage i. Borgerudsagn: <i>"Personalet motiverer mig til at deltage, og jeg kan se på tavlen, hvad der sker"</i>.</p> <p>Den fjerde borger ønskede ikke at deltage i aktiviteter, og havde af den grund ikke talt med personalet om dette.</p>

Hvordan bliver du støttet af personalet til at være fysisk aktiv i det omfang, du magter det? - Hvad laver du af fysisk aktivitet? - Hvordan bevæger du din krop?	XXX X			Alle fire borgere oplevede at blive støttet til at være fysisk aktive. Tre af borgerne kan gå fra egen bolig og over til caféen. Den fjerde borger skal netop begynde træning ved fysioterapeut, da pågældende ikke længere kan gå med rollatoren til caféen.
Hvilke aktiviteter giver mening for dig her på plejecentret? Hvor hyppigt deltager du?	XXX		X	Borgerne går bl.a. til boccia, håndarbejde, pensionistkaffe og sang og musik. Den fjerde borger ønsker ikke at deltage i noget.
Ernæring og kost				
Hvad synes du om kvaliteten af maden?	XX	XX		To af borgerne angiver, at maden i caféen er god. Den ene får dog også mad udefra, der skal varmes i mikroovnen, og er ikke tilfreds med dette. To af borgerne angiver, at kvaliteten af maden i caféen er meget svingende fra at smage godt til at være direkte dårlig. Den ene borger har derfor fravalgt cafémaden og får mad udefra. <u>Tilsynet anbefaler:</u> At man får afdækket om, man kan imødekomme de to utilfredse borgers ønsker til maden.
Får du den nødvendige hjælp i spisesituationer?	XXX X			Alle tre borgere var selvhjulpne omkring spisesituationer.
Er der en hyggelig stemning til måltiderne?	XXX		X	To af borgerne sidder efter eget valg alene til fælles måltiderne. Den tredje borger spiser alle måltider i egen bolig. Den fjerde angiver, at det er hyggeligt at sidde sammen med de andre.

Tilsynet anbefaler følgende som udviklingspotentialer med bl.a. baggrund i ikke opfyldte målepunkter:

- At borgeren orienteres om kontaktpersonens opgaver/ ansvar, herunder at sikre sig borgerens velbefindende.
- Personalet skal have fokus på en åben dialog med inddragelse af borgeren i de beslutninger om daglige gøremål, der vedrører borgeren. Således oplever borgeren sig medinddraget.
- At man i personalegruppen får supervision, hvor det er en professionel udfordring at holde en ordentlig omgangstone overfor borgerne. Det er tilsynets vurdering, at begge borgerforløb kræver særlig fagligt fokus, da begge borgere har komplekse psykosociale udfordringer.
- At man får afdækket om, man kan imødekomme de to utilfredse borgers ønsker til maden.

Dokumentation og medicin

Dokumentation og medicin	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Medicin tjek				
Aktuel medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin	XXX X			
Doseringsæskerne er mærket korrekt	XXX X			
Overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne	XXX	X		Hos en borger var der ikke overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne. <u>Tilsynet giver bemærkning på:</u> At der hos en borger ikke er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne ved tilsynets besigtigelse.
Dispenseret PN medicin korrekt anmærket	XXX X			
Dato for medicingennemgang	XXX X			
Sundhedsfaglig dokumentation				
Sygdomme/diagnose (Generelle oplysninger) Er der dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol	XXX X			
Funktionsevne tilstande – 7 tilstande vurderes fra 1-4	XXX X			
Helbredstilstande – vurdering 1: Funktionsniveau 2: Bevægelsesapparat 3: Ernæring 4: Hud og slimhinder 5: Kommunikation 6: Psykosociale forhold 7: Respiration og cirkulation 8. Seksualitet 9: Smerter og sanseindtryk 10: Søvn og hvile 11: Viden og udvikling 12: Udskillelse af affaldsstoffer	XXX X			
Indsatser og handlingsanvisninger	XXX X			

Besøgsplan/døgnrytmeplan	XXX	X		.
Livshistorie	XXX X			
Dokumentation af borgerens ønsker for den sidste tid - livs- og behandlingstestamente/ ingen genoplivning	X	XXX		
Informeret samtykke - værgemål?	XXX	X		

Tilsynet givet bemærkning på:

- At der hos en borger ikke er overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne ved tilsynets besigtigelse.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Dialogmøde med: Jette Staun Poulsen, sygeplejerske Kristina Hønning, social- og sundhedsassistent Anne Poulsen og social- og sundhedshjælper Zulaykko Usmanora.

Medarbejderoplevet kvalitet Dialogmøde	Opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Fund og kommentarer
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed				
Hvilke værdier har I fokus på, i mødet med borgeren? (værdighed, mennesket bag demens/sygdom, respekt, medbestemmelse, individualitet)	X			Medarbejderne tilkendegiver, at de vægter relationsarbejde højt i mødet med borgeren. Det begynder allerede ved indflytningen, hvor medarbejderne tager på hjemmebesøg hos borgeren. Udsagn fra en medarbejder: "Det er vigtigt fra start at få afstemt forventningerne både i forhold de pårørende og borgeren. Det er måske netop den individuelle tilgang og kendskabet til borgerens baggrund, der danner baggrund for, at vi kan møde mennesket bag sygdommen og med respekt."
Hvordan arbejder I med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse og medinddragelse i det omfang, dette er muligt?	X			Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt med en individuel og ligeværdig tilgang til borgeren. Medarbejderudsagn: "Vi prøver at være så få personer som muligt omkring borgeren. Vi kender borgerne godt og forsøger at imødekomme borgernes individuelle behov." "Borgerne inddrages i det omfang, det giver mening for dem."
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering				
Hvordan arbejder I med rehabilitering hos borgeren? Giv eksempler på dette?	X			Medarbejderudsagn: "Vi lader borgeren gøre alt det, borgeren selv magter. Vi har fx en borger, der ved indflytningen var immobiliseret og havde mistet livsmodet. Det er gennem rehabilitering og en anerkendende tilgang, lykkedes os at gøre borgeren selvhjulpne, mobil og pågældende har fundet livsglæden igen." Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrager den enkelte borgers ressourcer i det omfang, det er muligt. Vi har fokus på den rehabiliterende tilgang til borgeren.
Oplever I, at borgeren har de nødvendige hjælpemidler? Hvordan rekvirerer I hjælpemidler til borgeren?	X			Medarbejderne angiver, at de har stor glæde af, at der på Bakkegården er ansat en ergoterapeut i 32 timer om ugen. Ergoterapeuten tager med plejepersonalet ud til borgeren og vurderer, hvilke

Ventetid?				hjælpemidler der er brug for. De oplever ligeledes at kunne få de hjælpemidler, borgerne har brug for. Medarbejderne rekvirerer selv hjælpemidlerne og oplever ikke, at der er unødigt lang ventetid.
Borgeraktiviteter				
Hvordan arbejder I med, at aktiviteter matcher borgernes behov?	X			Der er netop etableret en mandeklub, hvor en medarbejder skal med på herretur. Medarbejderne er samstemmende meget glade for klippekortsordningen. Ordningen giver både mulighed for at lave fælles ture og tilgodeser borgere, der har svært ved at deltage i aktiviteter. Her er det muligt med aktiviteter i egen bolig, gåture og tid til at snakke.
Hvordan inddrager I den enkelte borger i at vælge aktiviteter?	X			Medarbejderne tilkendegiver, at det foregår ud fra kendskabet til den enkelte borgers interesser, funktionsniveau, og hvad borgeren er kapabel til den pågældende dag.
Hvordan støtter I borgeren i at være fysisk aktiv og leve et sundt liv?	X			Medarbejderne oplever, at personalet generelt er gode til at inddrage borgerne i hverdagsaktiviteter som opvask m.m. Personalet er ligeledes meget opmærksomme på at hjælpe borgerne til at komme med til de aktiviteter, de gerne vil med til. Rigtig mange af borgerne får daglig motion ved at gå til og fra Caféen for at spise og igen til aktiviteter. Borgerne kan orientere sig om aktiviteterne på tavlen i Caféen. Der er bl.a. siddedans, morgengymnastik, boccia og ture ud af huset. Flere af borgerne får individuel træning ved en fysioterapeut.
Ernæring og kost				
Hvordan arbejder I med at etablere en hyggelig atmosfære ved måltider?	X			Borgerne kan kun spise i caféen til middag. Her sørger måltidsværten for at skabe hygge og ro omkring måltidet. Der er en cafévagt, der sørger for serveringen og et personale, der har pædagogisk måltid sammen med borgerne.
Hvordan identificerer I et ernæringsproblem hos en borger? -Ernæringscreening, vægt	X			Medarbejderne tilbyder borgerne at blive vejlet én gang om måneden og hyppigere ved vægttab. Ved mistanke om et ernæringsproblem laver personalet en ernæringscreening på den pågældende borger. Medarbejderecitater: <i>"Vi holder øje med, at borgerne får spist deres mad og passer deres tøj, og de i det hele taget trives."</i> Medarbejderne tilkendegiver overfor tilsynet, at alle medarbejdere er undervist i ernæringscreening og dysfagi-udredning.

Hvordan samarbejder I med diætister og ergoterapeuter? (ernæringsproblematikker, dysfagi)	X			Der er et rigtig godt samarbejde med diætisten, der kommer på Bakkegården hver torsdag. Medarbejderne laver ernæringsregistrering i forhold til borgere med ernæringsproblematik, og diætisten udarbejder en ernæringsplan sammen med borgeren. Ergoterapeuten tilser borgere, hvor der er mistanke om synkeproblemer og behov for dysfagi-screening.
Tværfagligt samarbejde				
Hvordan forbereder I jer inden I eksempelvis kontakter en samarbejdspartner? ISBAR/TOBS	X			Medarbejderne angiver, at de altid TOB`SER borgeren og bruger deres kliniske blik. Hvordan er borgerens farver, hud og bevidsthed, og er borgeren forandret fra sin habituelle tilstand. I kontakten til fx lægen orienteres lægen om ovennævnte. Der er ikke tilknyttet en fast læge til Bakkegården, der er mange forskellige læger tilknyttet.
Hvordan fungerer jeres samarbejdsrelationer med akutteamet og de udekørende sygeplejersker? - Noget der skal optimeres?	X			Medarbejderne oplever samstemmende at have et rigtig godt samarbejde med akutteamet. Det har været rigtig godt, at akutteamet har været ude at fortælle om, hvad de kan bruges til.
Kompetenceudvikling				
Hvordan har I det med hinanden – hvordan er arbejdsmiljøet? -kommunikation - vagter imellem - forskellige faggrupper	X			Medarbejderne oplever, at det har været meget samskabende og godt for arbejdsmiljøet, at social- og sundhedsassistenterne nu deler kontor sammen med social- og sundhedshjælperne. Det har ligeledes givet en mere naturlig mulighed for faglig sparring og kommunikation faggrupperne imellem. Personalet er fortsat delt i team1 og team2, men har præcedens for at hjælpe hinanden ved behov.
Føler I jer klædt fagligt på til at varetage plejen af borgerne? (velinformeret, hvem kan hjælpe!) Hvis ja, vil I uddybe? Hvis nej, hvorfor ikke?	X			Medarbejderne oplever, at de har de kompetencer, de har brug for, og der er rig mulighed for at deltage i relevante kurser. Medarbejderudsagn: "Vi er også rigtig gode til at sparre med hinanden, og gøre brug af hinandens kompetencer. Det er også legalt at åbenbare, hvis der er noget man ikke ved."
Hvordan har I organiseret undervisning og faglig sparring i hverdagen?	X			Medarbejderne angiver at være meget interesserede i at lære nyt og komme på kurser. Der er arrangeret undervisning hver måned, hvor temaet er hentet fra årshjulet.

3. Relevante oplysninger

Oplysninger om behandlingsstedet

Beskrivelse af plejecentret:

Plejecenter Bakkegården er en del af Område Nord Randers Kommune.

Ældrecentret Bakkegården er for visiterede borgere, der kan tilkalde hjælp ved behov.

Boligerne er opdelt i "blokke" i 3 etager med elevator. Der er til centret tilknyttet et fælleshus "Bakkehuset" med café, træningsfaciliteter, sygeplejeklinik og administrative kontorfaciliteter.

Der er i alt 104 borgere visiteret til Bakkegården med et dagligt personalefremmøde på ca. 20 medarbejdere og i aftenvagte 4 medarbejdere. Om natten sker servicen fra natcenter i Område Nord.

Der er ansat 2 sygeplejersker

Der er ansat 13 social- og sundhedsassistenter

Der er ansat 17 social- og sundhedshjælpere

Der er ansat 10 ufaglærte – ansat på timeløn (tilkaldevikarer).

Om tilsynet

Tilsynet mødte op over middag. Tilsynet oplevede:

Blev mødt af leder Jette Staun Poulsen ansat d. 05.08.2019; er meget imødekommende og fortæller engageret om de borgere, der bor på Ældrecentret.

Borgerne har stor frihed til at vælge under ansvar, hvor personalet vejleder og støtter op om den enkelte borger og de pårørende.

Der blev ved tilsynet foretaget følgende:

- Ved tilsynet blev der udført 4 interviews med borgere, som boede på Ældrecentret
- Ved tilsynet blev der gennemført dialogmøde med leder og medarbejdere.
- Ved den afsluttende tilbagemelding deltog centerleder Jette Staun Poulsen, sygeplejerske Kristina Hønning, social- og sundhedsassistent Anne Poulsen.
- Tilsynet blev foretaget af sygeplejefaglige konsulenter Mette Evald Riisberg og Mette Hjortshøj.

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.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til plejecentret om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan plejecentret vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger x	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger</p> <p>Der er fundet mangler som giver anledning til at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærges og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald, og der skal ikke ske yderligere opfølgning.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydelige mangler</p> <p>Der er fundet betydelige mangler som giver anledning til at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærges, som kan være behjælpelig med sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærges og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærges, som vil være behjælpelig med at iværksætte de fornødne tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til sygeplejefaglig konsulent Pia Ravnsbæk Bjærges og tilsynsførende Mette Hjortshøj og Mette Riisberg Evald.</p>

Bilag 2 – Beskrivelse af målepunkter Kommunalt tilsyn 2019

Borgeroplevet kvalitet

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Borgeroplevet kvalitet	
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Selvbestemmelse og livskvalitet	Borgeren oplever selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv
Inddragelse i beslutninger	Borgeren føler sig inddraget i alle beslutninger, som tages på plejecentret vedrørende borgerens liv.
Kommunikation	Borgeren oplever at blive mødt med respekt og kommunikationen med personalet er god.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Vedligeholdelse af færdigheder	Borgeren oplever at der er tid i plejen og ved daglige gøremål til, at borgeren bliver inddraget og gør det borgeren selv kan og dermed vedligeholder sine færdigheder.
Praktisk og personlig hjælp (Hjælp til rengøring, tøjvask, personlig pleje, toiletbesøg mv.)	Borgeren oplever at få den fornødne praktiske og personlige hjælp.
Borgeraktiviteter	
Aktiviteter	Borgeren har haft en samtale med personalet om, hvilke aktiviteter der er meningsfulde for borgeren. Borgeren oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter. Borgeren bliver informeret af personalet om de givne aktiviteter.
Bevægelse og aktiviteter	Borgeren får støtte til at være fysisk aktiv i det omfang borgeren magter det og borgeren har mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter på plejecentret.
Ernæring og kost	
Mad og måltider	Borgeren oplever, at maden mætter og smager godt. Borgeren oplever, at måltiderne foregår i en hyggelig atmosfære og får den fornødne hjælp i spisesituationer.

Dokumentation og medicin

Målepunkter	Uddybning af målepunkt
Dokumentation og medicin	
Medicin tjek	
Opbevaring	Aktuelt medicin opbevares adskilt fra ikke aktuel medicin. Doseringsæskerne er mærket korrekt med navn og cpr.

Medicin	Der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinlisten og i doseringsæskerne. Dispenseret P.N. medicin er anmærket korrekt. Dato for medicingennemgang er noteret.
Sundhedsfaglig dokumentation	
Sygdomme (generelle oplysninger)	Der er en opdateret beskrivelse af borgernes sygdomme, samt af hvem der er ansvarlig for opfølgning og kontrol. Ligeledes dokumenteret aftaler for opfølgning og kontrol på borgerens sygdomme.
Funktionsevne tilstande	Borgeren er udredt med relevante funktionsevnetilstande af visitationen.
Helbredstilstande / 12 sundhedsfaglige problemområder	Borgeren er udredt med relevante sundhedsfaglige tilstande og tilhørende indsatser og handlingsanvisninger. Jf. sygeplejefaglige optegnelser skal der som minimum tages stilling til, om patienten har potentielle og/eller aktuelle problemer indenfor de 12 sygeplejefaglige problemområder. Det skal fremgå af journalen, hvis en eller flere problemområder ikke er aktuelle for den enkelte borger – så det fremgår, at der er foretaget en vurdering af problemområderne.
Besøgsplan -Døgnrytmeplan	Der er udarbejdet en besøgsplan med afsæt i de udredte funktionsevnetilstande. Besøgsplanen beskriver, hvordan der arbejdes med afsæt i borgerens ressourcer, og hvor der er et rehabiliterende sigte.
Livshistorier	Der er udarbejdet en livshistorie og en beskrivelse af borgerens vaner og ønsker.
Borgernes sidste tid	Borgerens ønsker for den sidste tid er dokumenteret, ligeledes hvis borgeren ikke ønsker genoplivning ved hjertestop.
Patientrettigheder	Der er beskrevet, om borgeren er i stand til at give informeret samtykke, eller hvem der evt. har stedfortrædende samtykke.

Medarbejderoplevet kvalitet / dialogmøde

Målepunkter Faglige fokuspunkter	Uddybning af målepunkt
Livskvalitet, selvbestemmelse og værdighed	
Samspil med borgeren	Borgeren bliver mødt individuelt med respekt, ligestilling og der gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.
Borgerens selvbestemmelse	Medarbejderne arbejder med at bevare og fremme borgerens selvbestemmelse.
Personlig/praktisk hjælp og rehabilitering	
Rehabilitering	Personalet har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen af borgeren.
Hjælpemidler	Borgeren har de nødvendige hjælpemidler. Personalet ved hvordan hjælpemidler rekvireres og oplever ikke større ventetid.

Borgeraktiviteter	
Aktiviteter	Der arbejdes med at understøtte/inddrage borgerne i at deltage i og udføre meningsfulde aktiviteter, som matcher borgerens behov. Medarbejderne informerer borgerne om de givne aktiviteter.
Bevægelse og aktiviteter	Borgeren støttes i at have et aktivt og sundt liv i det omfang borgeren magter det. Der forefindes meningsfulde aktiviteter for den enkelte borger.
Ernæring og kost	
Stemning ved måltider	Ledere og medarbejderne har fokus på, at der er ro omkring måltiderne. Der arbejdes systematisk med det gode måltid, og måltidsværter sørger for gode sociale relationer og en god dialog ved måltidet.
Ernæringsproblematikker og dysfagi.	Personalet arbejder med at identificere ernæringsproblematikker vha. vægtmåling, screening osv. Personalet samarbejder med ergoterapeuten og diætisten ved dysfagi- og ernæringsproblematikker.
Tværfagligt samarbejde	
Tværfagligt samarbejde	Der er et velfungerende tværfagligt samarbejde med de udekørende sygeplejersker og akutteamet. Personalet vurderer behovet for at TOBS'ere borgeren forud for kontakten til de to nævnte samarbejdspartnere og anvender ISBAR, når informationer om borgeren skal videregives.
Kompetenceudvikling	
Arbejdsmiljø	Der forefindes et godt arbejdsmiljø, hvor der samarbejdes på tværs af faggrupper, videndeles og kommunikationen opleves god. Arbejdspladsen er organiseret på en sådan måde, at der er mulighed for undervisning og faglig sparring i hverdagen.
Kompetence	Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig kompetente til at varetage plejen af borgerne. De føler sig velinformeret og ved hvor de kan søge hjælp og informationer.