



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn Egedal hjemmeservice

Roskilde Kommune

Oktober 2024

Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn Egedal Hjemmeservice	3
Kvalitetsvurdering.....	4
Kvalitetskompas.....	5
Fokusområder og Kvalitetsforbedrende Tiltag.....	13
Bilag 1 Kvalitetsmarkører	15
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	17

Forord

"Det er vigtigt at blive set som et helt menneske"
(Citat borger Egedal hjemmeservice)

Kommunen er forpligtiget til at føre løbende tilsyn med de kommunale indsatser i hjemmepleje inkl. den private leverandør. Et tilsyn der skal sikre, at der er den fornødne kvalitet i indsatserne, og at de er i overensstemmelse med lovgivningen og de kommunalt politisk vedtagne kvalitetsstandarder.

Indeværende rapport er en **sammenfatning** af:

- Hvorvidt Egedal hjemmeservice efterlever kommunens kvalitetsstandarder på serviceloven §83
- Tilsynsførendes observationer og et øjebliksbillede af Egedals udviklingspotentiale ift. kvalitetskompassets 12 kvalitetsmarkører

Samskabt tilsyn Egedal Hjemmeservice

Der er gennemført uanmeldt tilsyn i Egedal hjemmeservice i en dagvagt torsdag d. 26. september 2024.

Tilsynsbesøget blev udført af:

Sundhedsfaglig systemadministrator, Social, Job og Sundhed; Susanne Dahl Petersen
Sundhedsfaglig kvalitetskonsulent, Social, Job og Sundhed; Tessa Fleischer

Tilsynsbesøget blev foretaget med afsæt i Kvalitetskompassets 4 temaer; **Værdighed, Livskvalitet, Omsorg og Styring**, herunder om Egedal hjemmeservice efterlever:

- Kommunens kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp
- § 83
- Kommunens kvalitetsstandarder for sygepleje jvr §138 i sundhedsloven; Egedal hjemmeservice udfører kun sundhedslovsindsatserne
 - "Støtte til medicinadministration"
 - "Støtte til stomipleje"
 - "Støtte til kateterpleje"
 - "Støtte til kompressionsstrømper"

Egedal hjemme service leverer ikke andre indsatser efter sundhedsloven med mindre der sker en borgerspecifik opgave overdragelse af en sundhedslovsindsats fra Roskildekommunes sygepleje.

Tilsynsbesøget er gennemført med udgangspunkt i observationer, dialog og fælles læring mellem tilsynsførende, ledere, medarbejdere, borgere og pårørende.

Kvalitetsvurdering

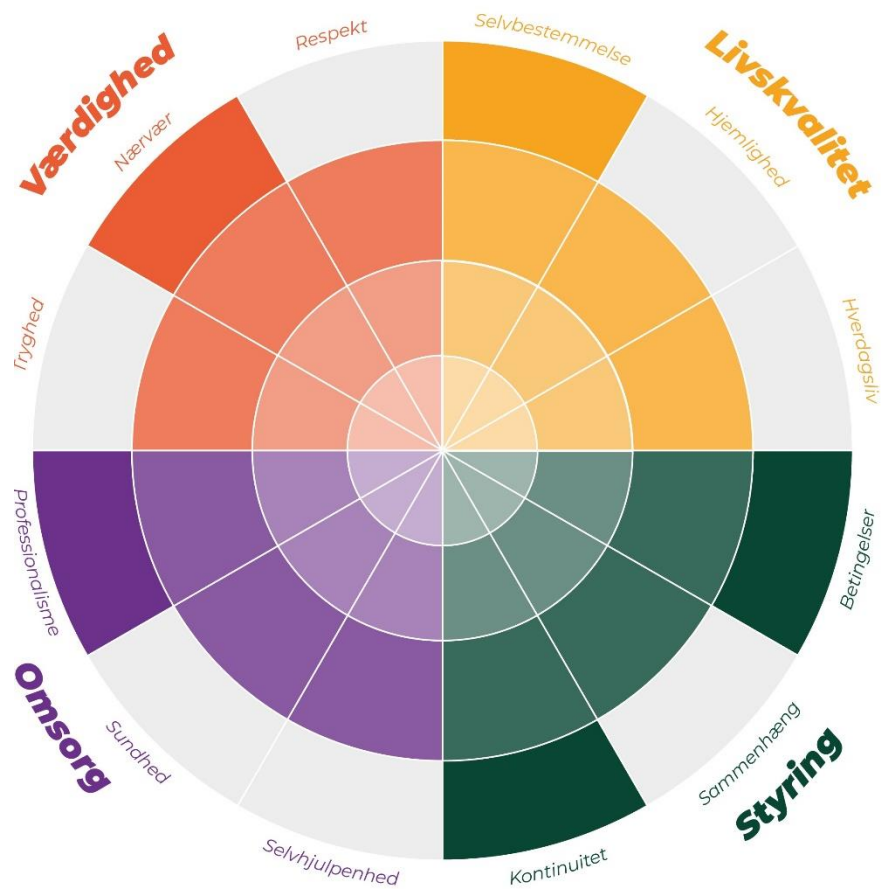
Egedal hjemmepleje blev i tilsynsbesøget vurderet til, at efterleve den påkrævede kvalitet jf.:

- Kommunens kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp §§ 83
- I forhold til indsatserne "Støtte til medicinadministration" og "Støtte til kompressionsstrømper"
- De borgere der blev besøgt havde ikke tildelt andre "Støtte til..." indsatser

Kvalitetskompas

Egedal hjemmeservice blev her ud over vurderet ift. de organisatoriske, faglige og borgeroplevede **udviklingspotentiale**¹ inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset.

Kvalitetskompasset - illustration:



Kvalitetskompasset - uddybet:

¹ Metoden bag vurdering af udviklingspotentiale tager afsæt i teori om modenhedsmodeller i organisationer (CMM - Capability Maturity Model (CMM)), kort opsummering:

Metoden er et værktøj der, foruden at evaluere kvaliteten af den pleje, som leveres til borgerne, også afdækker udviklingspotentialet i forhold til kvaliteten, og som derved kan være med til at lede til målrettede indsatsområder for at hæve kvalitetsstandarden.

Værdighed

	<p>En god ældrepleje har fokus på at understøtte borgernes værdighed, og styrker derved borgernes velbefindende og muligheden for flere gode leveår.</p> <p>Værdighed handler om, at borgerne skal føle sig trygge og sikre i deres liv. De skal mærke nærvær og empati, og at deres behov og ønsker mødes med respekt og tages seriøst. Det er således afgørende for kvaliteten i den gode pleje, at borgerne oplever værdighed og bliver set og behandlet som en værdifuld del af samfundet.</p> <p>Værdighed opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig tryghed, nærvær og respekt.</p>
--	--

For så vidt angår tryghed og respekt, er det vurderet, at der er få mangler, som kræver en mindre indsats at kvalitetsudvikle.

For så vidt angår nærvær er det vurderet, at der er ingen eller ganske få mangler. Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis.

Alle medarbejdere har adgang til Nexus via deres mobiltelefoner, som anvendes aktivt i det daglige arbejde, og de medarbejdere de tilsynsførende kørte med havde orienteret sig om den seneste dokumentation hvilket afspejlede sig i besøgene.

Under besøget blev der observeret en konsekvent opmærksomhed hos medarbejderne, både i deres interaktion med borgerne og i dialogen med ledelsen. Denne dedikerede tilgang bidrager til en oplevelse af tryghed, nærvær og respekt hos borgerne. Det er tydeligt, at medarbejderne og ledelsen har et solidt kendskab til borgerne og de pårørende og kender til deres behov og ønsker.

Medarbejderne udviser et godt samarbejde med borgernes pårørende, hvilket blandt andet kom til udtryk i et konkret tilfælde, hvor en pårørende blev kontaktet telefonisk efter aftale med borgeren vedrørende en hævet fod. Desuden viste medarbejderne en stor viden om borgernes netværk, hvilket understøtter en god og nærværende omsorg.

Hos en anden borger skulle pårørende have ringet til seniorhøjskolen, men havde ikke haft overskud til dette. Her havde medarbejder allerede ageret og taget kontakt til seniorhøjskolen og det viste en tydelig lettelse ved pårørende.

Medarbejderne sætter borgerens behov i centrum. Ved et besøg ønskede en borger, at medarbejderen blev lidt længere, indtil Flextrafik ankom. Medarbejderen reagerede straks med forståelse og ro, hvilket gjorde borgeren tryk og betød hun kom roligt ud af sin dør. Dette eksempel viser den fleksible og omsorgsfulde tilgang, som er kendetegnende for medarbejdernes arbejde.

Gennem hele plejeprocessen opretholdes en åben dialog med borgeren. Medarbejderne stiller spørgsmål som: "Hvor vil du gerne have din morgenmad i dag?" og "Hvad skal du lave senere?" for løbende at tilpasse plejen til borgerens ønsker. Denne kommunikative

tilgang understøtter borgerens selvbestemmelse og skaber en følelse af inddragelse og respekt.

Borgerne føler sig trygge ved, at kommunen håndterer nødkald, og at Egedal Hjemmeservice hurtigt reagerer på disse opkald. Denne tryghed opleves som et vigtigt element i borgernes hverdag.

Medarbejdere, ledere og pårørende, understregede, at tryghed, nærvær og respekt er centrale værdier i borgerens oplevelse af den leverede hjælp. Desuden fremhævede de, at godt kendskab og kemi mellem borger og medarbejder har stor betydning for oplevelsen.

Selvom enkelte borgere og pårørende gav udtryk for forskelle i medarbejdernes faglige og sociale kompetencer, er der en overordnet tilfredshed med de faste medarbejdere, som ofte besøger borgerne. Den kontinuitet og stabilitet, de faste medarbejdere bringer, skaber tryghed og en positiv oplevelse af plejen.

Der hvor borgere oplever mindre nærvær og tryghed, er når det er den medarbejdergruppe betegnet ”flyverne” der udføre besøgene. Borgerne får oplevelsen af, at disse medarbejdere ikke ved hvad deres opgave er og er hurtigere ude af døren. Det anbefales at sikre at alle borgernes døgnrytmer er udførlige, så alle medarbejdere har samme udgangspunkt for at udfører besøgene.

Livskvalitet

Et godt fysisk og mentalt helbred, god ernæring, hygiejne, et rent miljø øger borgernes chance for et langt og aktivt liv. Men dette er ikke i sig selv nok til at borgerne trives og oplever livstilfredshed. En god ældrepleje har fokus på borgernes livskvalitet, og styrker derved borgernes velbefindende og understøtter muligheden for flere gode leveår.

Livskvalitet handler om, at borgerne skal have friheden til at bestemme selv over eget liv. De skal føle sig trygge og hjemme i egen bolig samt have mulighed for at have en meningsfuld hverdag med glæde, aktiviteter, samvær og samhørighed. Det er således afgørende for kvaliteten i den gode ældrepleje, at borgerne har mulighed for at leve sit ønskede liv.

Livskvalitet opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig *selvbestemmelse, hjemlighed og hverdagsliv.*

For så vidt angår *hjemlighed og hverdagsliv* er det vurderet, at der er *få mangler*, som kræver en *mindre indsats* at kvalitetsudvikle.

For så vidt angår *selvbestemmelse* er det vurderet at, der er *ingen eller ganske få mangler*. Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis.

Under tilsynsbesøget blev det observeret, at medarbejderne konsekvent tog hensyn til borgernes selvbestemmelse samt deres ønsker og behov for et meningsfuldt hverdagsliv. Eksempelvis ønskede en borger, at en medarbejder blev hos hende, indtil Flextrafik ankom. Medarbejderen vurderede, at dette var i borgerens interesse, og blev derfor tilstede, hvilket skabte tryghed.

Medarbejderne respekterede borgernes individuelle præferencer i forhold til morgenrutiner, hjælp, og måltider. For eksempel havde en borger specifikke ønsker til, hvordan hendes morgenmad skulle serveres. Medarbejderne tilpassede sig disse ønsker, og der blev skabt en varm og humoristisk dialog, som gav en hjemlig følelse.

En anden borger, som skulle have hjælp til bad, var ikke blevet kontaktet på forhånd. Dette påvirkede dog ikke besøgets kvalitet, da medarbejderne hurtigt tilpassede sig situationen.

Der er enighed blandt medarbejdere og ledere om vigtigheden af at notere små detaljer i døgnrytmeplanen. Dette gør, at alle medarbejdere kan levere en ensartet og personlig pleje.

Borgerne blev løbende inddraget i plejen, og der var en tydelig indsats fra medarbejdernes side for at skabe en hjemlig atmosfære. Egedal Hjemmeservice bidrog til måltidssituationer, hvor medarbejderne sørgede for, at stemningen forblev varm og afslappet. En borger uden verbalt sprog fik en skål med slik, som hun nød, mens hun spillede computer, og en anden borger blev forsynet med vand i en flaske, som hun kunne tage med til seniorhøjskolen. Disse små gestusser understøttede en hjemlig og tryk oplevelse.

Generelt var der en oplevelse af hjemlighed i borgernes hjem. Dog var der nogle få tilfælde, hvor borgere uden nære pårørende havde behov for ekstra opmærksomhed. I disse hjem lå rengøringsartikler spredt i stedet for samlet, og tøj var lagt sammen, men ikke placeret i skabe. Der sås desuden pletter på køkkenbordet, som kunne trænge til en aftørring, og i et hjem blev der observeret en svag lugt af urin når man kom ind i hjemmet.

Medarbejdere og ledere var opmærksomme på disse observationer og udtrykte ønske om at forbedre disse områder. Der var enighed om, at alle detaljer bidrager til borgernes trivsel, og at der skal være fokus på at opretholde en ren og hjemlig atmosfære i alle hjem.

Omsorg

	<p>En god ældrepleje tager udgangspunkt i omsorg for borgernes velbefindende og styrker derved muligheden for flere gode leveår.</p> <p>Omsorg handler om at borgernes behov, ressourcer og motivation er udgangspunkt for indsatsen. De skal være tilfredse med kvaliteten af og måden deres pleje og praktiske hjælp udøves på, og deres indsatser skal understøtte deres fysiske og mentale velbefindende, samt deres mulighed for at blive mere selvhjulpne og leve et uafhængigt liv.</p> <p>Det er således afgørende for kvaliteten i den gode ældrepleje, at borgernes pleje og praktiske hjælp udøves professionelt af fagligt kompetent personale og ud fra omsorg for borgernes velbefindende.</p> <p>Omsorg i indsatsen opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig <i>professionalisme</i>, fokus på <i>sundhedsfremme</i> og <i>selvhjulpnehed</i>.</p>
--	--

For så vidt angår *sundhed* og *selvhjulpnehed* er det vurderet, at der er få mangler, som kræver en mindre indsats at kvalitetsudvikle.

For så vidt angår *professionalisme* er det vurderet ingen eller ganske få mangler. Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis.

Adgang til Instrukser og Håndtering af Akutte Situationer

Egedal Hjemmeservice har adgang til Roskilde Kommunes instrukser og er klar over, hvor de findes. Både medarbejdere og ledelsen er fortrolige med, hvordan de skal håndtere akutte situationer som sygdom eller ulykker, medicinhåndtering samt fravalg af genoplivning og livsforlængende behandling. Gennem dagen fulgte medarbejderne instrukserne korrekt, med enkelte områder, hvor der var plads til forbedring inden for hygiejne.

Hygiejnepraksis

Under tilsynet blev der generelt observeret god håndhygiejne blandt medarbejderne, hvilket understøtter en god standard for borgernes sundhed og sikkerhed. Der blev set anvendelse af plastforklæder under personlig hygiejne, dog ikke konsekvent i alle situationer.

Dialog og Vidensdeling om Hygiejne

I dialogen med medarbejdere og ledelsen fremkom forskellige holdninger til brugen af plastforklæder. Nogle medarbejdere var usikre omkring retningslinjerne, mens andre var fortrolige med dem. Der var en åbenhed omkring ønsket om opdateret viden på hygiejneområdet, især i forhold til brugen af handsker og plastikforklæde, som medarbejderne reflekterede over, om de anvender optimalt. Denne interesse i løbende læring og vilje til at opdatere deres praksis viser et engagement i at opretholde en høj hygiejnestandard til gavn for både borgere og medarbejdere.

Understøttelse af Borgernes Behov

Borgerne oplever, at de visiterede indsatser understøtter deres fysiske og mentale behov. Ved de borgere, vi observerede, var der tildelt hjælp til både personlig pleje og i enkelte tilfælde også rengøring. Vi besøgte dog ikke en borger, der udelukkende modtog

rengøring fra Egedal Hjemmeservice. Generelt udtrykte borgerne stor tilfredshed med den hjælp, de modtager.

En borger, der benytter et kommunikationsapparat, skrev, at hun er tilfreds med servicen og ikke har noget at klage over. En anden borger udtalte, at "det er det hele menneske, der skal fokuseres på," og hun oplevede, at denne helhedsorienterede tilgang især blev opretholdt, når det var kendte medarbejdere, der besøgte hende.

En datter som er tilstede under tilsynet udtrykke generel tilfredshed over den service hendes mor modtager. Datteren oplever kun en lille forringelse i servicen hendes mor modtager, når det er den medarbejdergruppe der betegnes som "flyvere" der levere hjælpen. Her er det datterens oplevelse, at de ikke altid ved hvad det er for en service de skal udfører, samt at de er hurtigere ude af døren.

Individuel Tilpasning og Selvbestemmelse

Vi observerede, at der tages udgangspunkt i borgernes individuelle behov og ressourcer. For eksempel har en borger behov for at klare mest muligt selv i forhold til personlig hygiejne, hvilket kræver ekstra tid. Denne fleksibilitet er en del af hendes daglige planlægning, og der er taget højde for, at tingene skal foregå på samme måde hver dag for at skabe tryghed og forudsigelighed. Medarbejderen understregede, at dette er en vigtig del af borgerens trivsel.

I et andet hjem observerede vi, at borgeren har valgt en seng uden mulighed for elevation. Medarbejderen forklarede, at det er vigtigt for borgeren at have sin egen seng, og derfor foregår al personlig hygiejne på badeværelset. Dette tilgodeser borgerens ønsker og skaber ingen arbejdsmæssige udfordringer på nuværende tidspunkt.

Medarbejdernes Arbejdsglæde og Støttende Ledelse

Medarbejderne udtrykte, at de kan levere den ønskede indsats inden for de givne rammer. Hos en hjerneskadet borger sagde medarbejder "det tager den tid det tager, for begynder jeg at hjælpe og forstyrre, så bliver borger helt forvirret og så tager det længere tid og jeg tager hans selvbestemmelse fra ham". "Og borger vil og kan selv, det tager bare tid". Medarbejderne følte sig ikke pressede, selvom der kan opstå situationer, hvor de er en smule bagud.

Det blev fremhævet, at der altid er mulighed for at kontakte kontoret eller ledelsen, hvis der opstår udfordringer. Denne adgang støtter til, at udfordringer bliver løst hurtigt og effektivt, hvilket bidrager til et positivt arbejdsmiljø. Samtidig forsøger kontoret at tage højde for borgernes ønsker allerede i planlægningen ift. Tidlig og sent besøg. Ved tilsyn fik tilsynsførende oplevelsen af, at medarbejderne på kontoret har stor viden om og kendskab til alle borgerne.

Oversigt og Registrering af Tidlig Opsporing

I kontorets fællesrum har Egedal Hjemmeservice en oversigtstavle, der giver et overblik over borgere med relevante observationer i forhold til tidlig opsporing af funktionsevnetab og sygdom. Tavlen opdateres af teamlederen, som modtager input fra medarbejderne om

deres daglige observationer. Disse oplysninger gennemgås om eftermiddagen ved overlevering til aftenvagten, hvilket sikrer, at eventuelle bekymringer omkring borgernes tilstand deles og følges op.

Da det ikke var muligt for tilsynet at observere denne arbejdsgang i praksis under besøget, var det vanskeligt at vurdere dens effektivitet og sammenhæng.

Systematisk Opsporing og Dokumentation

Egedal Hjemmeservice er ikke koblet på Roskildejulet, som er Roskilde Kommunes elektroniske værktøj til systematisk tidlig opsporing af funktionsevnetab og sygdom. I dokumentationen er der observeret tilfælde, hvor det ikke fremgår tydeligt, om der er fulgt op på problematikker, og hvilke refleksioner både medarbejdere og autoriserede sundhedspersoner fra Roskilde Kommune har gjort sig i forhold til observerede forhold. Dette kan give anledning til en vis usikkerhed omkring den løbende opfølgning.

Samarbejde og Ansvar

Tilsynet vurderer, at der er behov for et mere struktureret samarbejde i hverdagen mellem Roskilde Kommunes hjemme- og sygepleje og Egedal Hjemmeservice. Det gælder især i forhold til dokumentation og afklaring af ansvarsområder vedrørende borgernes helbred, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. For borgere med behov for akut observation eller handling, som Egedal Hjemmeservice ikke selv kan levere, vil et tættere samarbejde bidrage til en mere effektiv indsats.

Ved tilsynet undrede tilsynsførende sig over to situationer

- Den ene borger har Egedal hjemmeservice som leverandør til ”anrette mad og drikke”, men samtidig levere Virtuel enhed samme indsats i næsten samme tidsrum. Oplevelsen er at der ikke er en sammenhæng mellem indsatserne leveret af Roskilde Kommune og Egedal hjemmeservice hos denne borger.
- Den anden borger havde medarbejder fra Egedal Hjemmeservice lige givet borger inhalationsmedicin, efterfølgende kom social- og sundhedsassistent fra Roskilde Kommune for at rengøre inhalationsbeholderen. Dette kunne lige så godt varetages af Egedal hjemmeservice som varetager borgers andre indsatser.

Ønske om Forbedret Samarbejde

I samtaler med ledere og medarbejdere udtrykkes et ønske om at styrke samarbejdet med Roskilde Kommune. Egedal Hjemmeservice arbejder så systematisk som muligt med deres nuværende redskaber og er meget åbne for at udvikle samarbejdet yderligere for at sikre den bedst mulige omsorg for borgerne.

Observation af ”Støtte til Medicinadministration”

Under tilsynet blev der observeret indsats i form af ”støtte til medicinadministration.” Medarbejderne fulgte nøje proceduren i henhold til instruksen og dokumenterede administrationen på den lokale medicinliste i Nexus i realtid. Dette sikrer præcis og aktuel opfølgning på borgernes medicinering.

Observation af ”Støtte til kompressionsstrømper”

Medarbejderen tilså borgers fødder og underben inden påtagning af støttestrømper. Der blev benyttet et hjælpemiddel til påtagning, så det var lettere for medarbejderen at udføre indsatsen og mere behageligt for borger at få støttestrømper på. Medarbejder forberedte borger på hvad hun gjorde og spurgte efterfølgende borger hvordan strømperne følte. Tilsynsførende observeres at dokumentationen i borgers journal omkring borgers brug af støttestrømper ikke stemmer overens med de strømper der bruges i hjemmet.

Kompetenceudvikling og Oplæring

Egedal Hjemmeservice har SSA-uddannede teamledere, der sørger for, at medarbejderne er oplærte i procedurer omkring medicinadministration og andre ”støtte til...” indsatser.

Behov for Klare Arbejds gange

Under samtaler med ledere og medarbejdere blev der udtrykt et ønske om mere strukturerede arbejds gange mellem Hjemmeplejen/Sygeplejen og Egedal Hjemmeservice, særligt vedrørende overdragelse og opfølgning på borgerrettede sundhedslovsindsatser og visitering af ”støtte til” indsatser. Tydeligere retningslinjer vil styrke samarbejdet og sikre en effektiv opfølgning på borgernes behov.

Styring

En god ældrepleje har styr på rammer og vilkår for udførelsen af indsatsen.

Styring handler om, at borgerne skal have en genkendelig hverdag, hvor hjælpen udføres af kendte medarbejdere. Deres indsatser skal være sammenhængende og koordinerede med rette ansvars- og kompetenceforhold ift. opgaveløsningen, og der skal være de nødvendige rammer og vilkår for at udføre indsatsen.

Det er således afgørende for kvaliteten i den gode ældrepleje, at borgerne oplever, at der er styr på indsatsen, og at der er de nødvendige rammer og vilkår.

Optimal styring af indsatsen sikres gennem bedst mulig *kontinuitet, sammenhæng og betingelser.*

For så vidt angår *sammenhæng* er det vurderet, at der er *få* mangler, som kræver en mindre indsats at kvalitetsudvikle.

For så vidt angår *kontinuitet og betingelser* er det vurderet, at der er *ingen* eller ganske *få* mangler. Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis.

Organisering og Medarbejdertrivsel

Egedal Hjemmeservice fremstår som en velorganiseret hjemmepleje med en engageret ledelse og teamledelse. Medarbejderne udtrykker stor arbejds glæde og tilfredshed med arbejdspladsen. Der er gode muligheder for støtte, og fokus på trivsel i hverdagen er mærkbart. Medarbejderne har adgang til nødvendige værktøjer som biler, telefoner og computere, hvilket giver dem de optimale betingelser for at udføre deres daglige opgaver.

Borgersammensætning og Medarbejderstab

Egedal Hjemmeservice servicerer 640 borgere, hvoraf 110 er visiteret til personlig pleje, mens de øvrige modtager rengøring. Der er ansat 55 medarbejdere, bestående af servicemedarbejdere til rengøring, samt social- og sundhedshjælpere og ikke-faglærte omsorgsmedarbejdere. Derudover har de to SSA-uddannede teamledere. Ledelsen rapporterer et meget lavt sygefravær, hvilket vidner om høj medarbejdertrivsel og god arbejdsmoral.

Ledelsen arrangerer sociale aktiviteter, som giver medarbejderne mulighed for at samles på skift, så alle kan deltage. På dagen for tilsynsbesøget var medarbejderne inviteret ud at spise om aftenen, hvilket yderligere styrker fællesskabet.

Kontinuitet og Fokus på Borgerne

Ledelsen prioriterer at skabe små, faste teams omkring borgerne, så det ofte er de samme medarbejdere, der kommer både på hverdage og i weekender. Borgerne har flere gange udtrykt tilfredshed med denne kontinuitet, da det øger trygheden og sikrer en personlig pleje.

For at sikre fleksibilitet har Egedal Hjemmeservice en gruppe medarbejdere med en såkaldt "flyver"-funktion. De træder til, når der er behov for ekstra hænder, og dermed undgås brug af vikarer. Borgere og pårørende har dog bemærket, at kvaliteten hos disse medarbejdere kan variere, da de ikke altid er faste på et specifikt team.

Fokusområder og Kvalitetsforbedrende Tiltag

Hjemmelighed hos Borgere uden Pårørende

Efter samtaler med ledelsen og medarbejdere fremkom det, at Egedal Hjemmeservice ønsker at styrke følelsen af hjemmelighed hos borgere uden nære pårørende. Under tilbagemeldingen på observationerne udtrykte ledelsen nysgerrighed og interesse i at forstå, hvorfor dette område kan opleves som mangelfuldt. Ledelsen har anerkendt vigtigheden af at fokusere på hjemmelighed og vil arbejde på at forbedre denne oplevelse for disse borgere.

Hygiejne

Der blev under tilbagemeldingen drøftet generelle hygiejneforhold, herunder brugen af handsker og forklæder. Tilsynsførende anbefaler, at Egedal Hjemmeservice indgår i en dialog med Roskilde Kommunes hygiejneansvarlige sundhedskonsulent for yderligere at styrke hygiejneindsatserne. Dette vil sikre, at de bedste praksisser anvendes for at opretholde høj hygiejnstandard.

"Flyver" funktionen

Tilsynsførende opfordrer ledelsen til at undersøge, hvordan medarbejdere i "flyver"-funktionen bedst kan forberedes til deres opgaver. Ved at sikre tilstrækkelig oplæring og støtte kan denne funktion yderligere styrkes til gavn for borgerne. Samt at sikre at det fremgår af døgnrytmen hvilket behov borgeren har for hjælp og støtte.

Styrket Samarbejde med Roskilde Kommune

Tilsynsførende anbefaler, at der iværksættes et mere struktureret samarbejde med Roskilde Kommune. Dette inkluderer:

- **Tidlig Opsporing af Funktionsevnetab og Sygdom**
Et tættere samarbejde om tidlig opsporing vil styrke indsatsen omkring borgernes helbred og forebygge potentielle problemer.
- **Ansvarsfordeling i Dokumentation og Opfølgning**
En klar ansvarsfordeling for dokumentation og opfølgning på borgernes funktionsevne, generelle oplysninger og helbredstilstand vil bidrage til mere sammenhængende borgerforløb.
- **Sundhedslovsindsatser og Opgaveoverdragelse**
For at sikre korrekt overdragelse af sundhedslovsindsatser opfordres til øget samarbejde med kommunens sygeplejersker og SSA'er. Dette vil understøtte tilsyn og opfølgning på borgernes sundhedsindsatser.
- **Håndtering af Akutte Situationer**
Forbedret samarbejde med kommunens SSA'er og sygeplejersker vil også bidrage til hurtig og effektiv løsning af akutte opgaver, når behovet opstår.

De tilsynsførendes anbefalinger og forslag til samarbejde vil blive bragt videre til Roskilde Kommunes Omsorgschef og leder for Egedal Hjemmeservice.

Bilag 1 Kvalitetsmarkører

Tema	Kvalitetsmarkør	Indikatorer
VÆRDIGHED	TRYGHED	<ul style="list-style-type: none"> • Er borgerne trygge og sikre i deres liv uden nævneværdige bekymringer? • Afspejler praksis, at medarbejderne kender til og imødekommer borgernes behov for tryghed og ønsker til deres sidste tid, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med at imødekomme borgerens tryghed og sikkerhed samt ønsker til den sidste tid? • Understøtter det fysiske miljø tryghed (fx tilpas indretning, alarmer, tilgængelighed for hjælp)?
	NÆRVÆR	<ul style="list-style-type: none"> • Mærker borgerne nærvær, tilstedeværelse og empati fra de medarbejdere, der yder indsatsen? • Afspejler praksis, at der er nærvær i kontakten og relationen mellem borgerne og medarbejderne, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med at sikre nærvær i indsatsen? • Understøtter det fysiske miljø, at borgernes pleje og praktisk hjælp udføres i en for borgerne rar atmosfære (fx rolig og afslappet stemning, hyggelig indretning, rolige områder)?
	RESPEKT	<ul style="list-style-type: none"> • Mærker borgerne, at de er respekteret og at deres ønsker og behov bliver hørt og taget seriøst? • Afspejler praksis, at der er en respektfuld og anerkendende kontakt og relation mellem borgerne og medarbejderne, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med at sikre respekt og en anerkendende tilgang til borgerne? • Understøtter det fysiske miljø, at der er værdige rammer for borgeren (fx ingen ubehagelige lugte) samt respekt privatlivets fred (fx mulighed for fortrolighed)?
LIVSKVALITET	SELV-BESTEMMELSE	<ul style="list-style-type: none"> • Kan borgerne selv bestemme over eget liv og er de med til at træffe beslutninger herom - på trods af eventuelle fysiske eller kognitive begrænsninger? • Afspejler praksis, at der arbejdes ud fra borgerens selvbestemmelse og ønsker, værdier og behov, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med borgernes selvbestemmelse og ønsker, værdier og behov på enheden? • Understøtter det fysiske miljø borgernes mulighed for at bevare en vis grad af autonomi og kontrol over deres eget liv, på trods af eventuelle fysiske eller kognitive begrænsninger (fx relevante hjælpemidler, indretning mv.)?
	HJEMLIGHED	<ul style="list-style-type: none"> • Føler borgerne sig hjemme i egen bolig og i eget liv? • Afspejler praksis, at der arbejdes ud fra at borgerne skal føle sig hjemme, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med at sikre hjemlighed for borgerne? • Understøtter det fysiske miljø tryghed og opretholdelsen af normalitet med fokus på borgernes identitet og selvstændighed (fx hjælperedskaber er ryddet af vejen, kendte elementer fra tidligere hjem i indretningen)?
	HVERDAGSLIV	<ul style="list-style-type: none"> • Har borgerne et individuelt tilrettelagt hverdagsliv med social kontakt og mulighed for deltagelse i et varieret udbud af aktiviteter? • Afspejler praksis, at der er fokus på borgernes muligheder for hverdagsliv og aktiv deltagelse heri, og understøtter dokumentationen muligheden herfor? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med borgernes hverdagsliv på enheden? • Bidrager det fysiske miljø til at skabe en følelse af normalitet og samhørighed (fx aktiv madkultur, daglig adgang til udeområder og natur, musik, tilgængelig kommunikation om aktiviteter, involvering i gøremål)?

Tema	Kvalitetsmarkør	Indikatorer
OMSORG	PROFES- SIONALISME	<ul style="list-style-type: none"> • Er borgerne tilfredse med kvaliteten af og måden deres pleje og praktiske hjælp udøves på? • Afspejler praksis, at den personlige pleje og praktiske hjælp er relevant og svarer til den bevilligede hjælp, og understøtter dokumentationen en vidensbaseret personlige pleje og praktisk hjælp? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med faglig sikring og udvikling af den fornødne kvalitet i indsatsen? • Understøtter det fysiske miljø, at der er høj faglighed, og at der samarbejdes omkring indsatsen med borgere, pårørende og andre relevante samarbejdsparter (fx velplejede uniformer, fleksible rum, mulighed for møderum)?
	SUNDHED	<ul style="list-style-type: none"> • Oplever borgerne, at de modtager relevant hjælp og støtte, der understøtter deres sundhed og trivsel? • Afspejler praksis, at tidlig opsporing og håndtering af ændringer i borgernes helbredtstilstand efterleves ud fra den fornødne kvalitet, og at der er tilpas hygiejne, patientsikkerhed mv. Og afspejler dokumentationen at være et systematisk og aktivt redskab herfor? • Afspejler organiseringen, at plejen og omsorgen bygger på sundhedsfaglighed og tidlig opsporing samt rehabilitering og koordineres løbende? • Understøtter det fysiske miljø, at der er fokus på patientsikkerhed og sundhedsfremme i indsatsen (fx plastikforklæder, god hygiejne, godt indeklima med ventilation og passende temperatur, relevante hjælperedskaber, sund mad og ernæring, sikker medicin håndtering, alarmer, uhindret og sikker indretning der minimerer risiko for faldulykker)?
	SELV- HJULPENHED	<ul style="list-style-type: none"> • Oplever borgerne, at de modtager helhedsorienteret hjælp og støtte, der understøtter deres mulighed for at blive mere selvhjulpne og leve et uafhængigt liv? • Afspejler praksis, at rehabiliteringsmodellen efterleves ud fra den fornødne kvalitet, og afspejler dokumentationen at være et systematisk og aktivt redskab herfor? • Afspejler organiseringen, at plejen og omsorgen bygger på social- og plejefaglighed og rehabilitering, og den fornødne kvalitet heraf sikres og koordineres løbende? • Understøtter det fysiske miljø, at der er fokus på borgernes rehabilitering og mulighed for selvhjulpne (fx hjælperedskaber/teknologi ift. mobilitet, syn, hørelse og social kontakt, besøgs- og selskabsmuligheder)?
STYRING	KONTINUITET	<ul style="list-style-type: none"> • Har borgerne en genkendelig hverdag, hvor hjælpen er tilgængelig og udføres af kendte medarbejdere og ud fra kontinuitet? • Afspejler praksis, at der er medarbejderkontinuitet med få faste medarbejdere tilknyttet pr. borger og med relevante kompetencer? • Afspejler organisering, at der arbejdes systematisk med sikring af rette bemanding, rekruttering, fastholdelse, nedbringelse af sygefravær hos medarbejdere således at kvaliteten sikres? • Afspejler nøgletal, at sygefraværet og antallet af medarbejdere pr. borger er indenfor de nødvendige rammer for at skabe kontinuitet i indsatsen?
	SAMMEN- HÆNG	<ul style="list-style-type: none"> • Er borgernes indsats sammenhængende og koordineret og udføres enkeltopgaver af kompetent personale? • Afspejler praksis, at der er den rette ansvars- og kompetencefordeling i indsatsen, og at der samarbejdes om tilrettelæggelsen af indsatsen på tværs af medarbejdergrupper, enheder og sektorer? • Afspejler organiseringen, at der er overblik og arbejdes systematisk med sikring af sammenhæng i indsatsen og samarbejde herom på tværs af medarbejdergrupper, enheder og sektorer? • Afspejler nøgletal, at andelen af faglærte er indenfor de nødvendige rammer for at skabe kvalitet i indsatsen?

Tema	Kvalitetsmarkør	Indikatorer
	BETINGELSER	<ul style="list-style-type: none"> • Har borgernes indsats tilstrækkelige rammer og vilkår og mulighed for fleksibilitet til at imødekomme borgernes individuelle behov? • Afspejler praksis, at der er de fornødne rammer og vilkår i indsatsen til udførelsen af indsatsen? • Afspejler organiseringen, at der arbejdes med sikring af de fornødne rammer og vilkår for brandsikkerhed, datasikkerhed, fødevarerikkerhed, arbejdsmiljøikkerhed samt datasikkerhed for udførelsen af plejen? • Understøtter det fysiske miljø, at der er de fornødne rammer og praktiske foranstaltninger til udførelsen af indsatsen (fx tekniske/ praktiske foranstaltninger, arbejdsplads, IT udstyr og software, uniformer, sygepleje og behandlingsudstyr mv.)? • Afspejler nøgletal at vikarforbruget i tilknytning til enheden er indenfor de rimelige rammer for at skabe kvalitet indsatsen?

Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<p>Kvalitetsmarkørerne afspejler sig kendetegnende ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er <i>omfattende</i> mangler som kræver en radikal indsats at kvalitetsudvikle • Et eller flere forslag til kvalitetsudvikling • Opmærksomhedspunkter ift. borgernes livskvalitet, værdighed, omsorgen og styringen som kalder på handling straks 	<p>Kvalitetsmarkørerne afspejler sig kendetegnende ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er <i>flere</i> mangler som kræver en betydelig og målrettet indsats at kvalitetsudvikle • Et eller flere udviklingspunkter 	<p>Kvalitetsmarkørerne afspejler sig kendetegnende ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er <i>få</i> mangler som kræver en mindre indsats at kvalitetsudvikle. • Eventuelle forslag til udviklingspunkter 	<p>Kvalitetsmarkørerne afspejler sig kendetegnende ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er <i>ingen</i> eller ganske få mangler. • Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis