



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn Plejecenter Hyrdehøj

Roskilde Kommune

April 2024

Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på plejecenter Hyrdehøj.....	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag	13
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2023- 2024.....	13
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025.....	13
Andre fund.....	14
Bemærkninger	15
Bilag 1 Kvalitetsmarkører	16
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	18

Forord

"Det er meget vigtigt, at man sætter sig ind i borgernes behov og hvad de har brug for. For det er jo ikke altid kun det med at komme i bad og få gjort rent og sådan noget – det er jo også mange gange med omsorg – at de går op i hvordan man har det"
(citater; Ældre borger, Roskilde Kommune, 2022)

Kommunen er forpligtiget til at føre løbende tilsyn med de kommunale indsatser på kommunens plejecentre og hjemmepleje. 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.

Samskabt Tilsyn

"Ved samskabt tilsyn har vi fokus på at forbedre hverdagskvaliteten... Samskabt tilsyn vil sige, at vi løbende evaluerer på det vi gør i samarbejde med borgerne, de pårørende, ældrerådet og andre relevante parter"
(Citater; Leder i ældreplejen, Roskilde Kommune, 2022)

Ved samskabt tilsyn samarbejder borgere, pårørende, ældreråd, frivilligforeninger, civilsamfund, kommunens medarbejdere og ledere om dette tilsyn.

Dette ved at mødes i lokale kvalitetsråd og, baseret på **tillid, dialog og læring**, sætte fokus på den lokale kvalitet, skabe et bredt ejerskab til kvalitetssikringen, og på baggrund af tilsynet med kvaliteten, sammen iværksætte og udøve kvalitetsforbedrende tiltag.

Rammen for hvad der er god kvalitet, er defineret i **Kvalitetskompasset**, som borgerne, de pårørende, ældreråd, civilsamfundet, kommunens ledere og medarbejdere selv har udarbejdet i 2022, da Samskabt tilsyn blev udviklet.

Indeværende rapport er en **sammenfatning** af *Samskabt tilsyn* på plejecenter Hyrdehøj, herunder:

- Hvorvidt plejecentret efterlever kommunens kvalitetstandarder, servicelov og sundhedslov
- Det lokale kvalitetsråds fokusområder
- Tilsynsførendes observationer og heraf øjebliksbillede af plejecentrets udviklingspotentiale ift. kvalitetskompassets 12 kvalitetsmarkører
- Efterfølgende aftaler indgået i det lokale kvalitetsråd ift. det videre kvalitetsforbedrende arbejde.

For videre uddybning kan plejecenter Hyrdehøjs lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens Sekretariat for Social, Job og Sundhed på samskabttilsyn@roskilde.dk.

Samskabt tilsyn på plejecenter Hyrdehøj

Der er gennemført uanmeldt tilsyn på plejecenter Hyrdehøj i en dagvagt torsdag d. 4. april 2024.

Tilsynsbesøget blev udført af:

Sundhedsfaglig systemadministrator, Social, Job og Sundhed; Susanne Dahl Petersen
Sundhedsfaglig kvalitetskonsulent, Social, Job og Sundhed; Hanne Rønn.

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

- Kommunens kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp
- §§ 83, 83a og 86 i Serviceloven
- Kommunens kvalitetstandard for sygepleje jf. § 138 i Sundhedsloven

Tilsynsbesøget havde her til særligt fokus på det lokale kvalitetsråds fokusområde samt kvalitetskompassets 12 kvalitetsmarkører mhp. vurdering af udviklingspotentialer.

Det lokale kvalitetsråds valgte fokusområde:

Styring:

Hvordan kan Hyrdehøj plejecenter med *Kontaktpersonsystemet* som omdrejningspunkt styrke strategien ift. til målet om systematisk borgercentreret omsorg?

Hvordan bindes alle de borgerrettede indsatser sammen i en overordnet tilgang, så der er en oplevelse af kontinuitet og sammenhæng, og hvad er udviklingspotentialer?

Kvalitetsvurdering

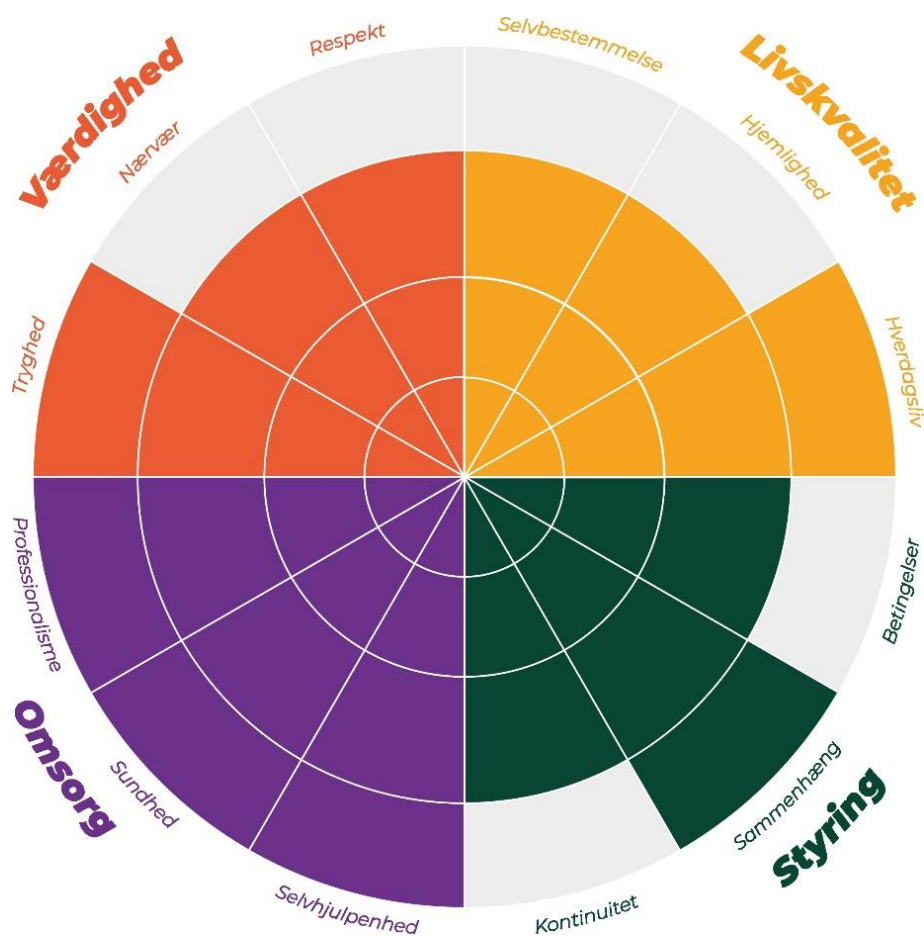
Plejecenter Hyrdehøj blev i tilsynsbesøget vurderet til, at efterleve den påkrævede kvalitet jf.:

- Kommunens kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp
- §§ 83, 83a og 86 i serviceloven
- Kommunens kvalitetstandard for sygepleje jf. §138 i sundhedsloven.

Kvalitetskompass

Plejecenter Hyrdehøj blev hernæst vurderet ift. plejecentrets organisatoriske, faglige og borgeroplevede **udviklingspotentiale**¹ inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset, herunder det lokale kvalitetsråds fokusområde vedr. plejecentrets kontaktpersonsordning.

Kvalitetskompasset - illustration:



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.

Kvalitetskompasset - uddybet:

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 <i>tryghed, nærvær og respekt</i>.</p>
--	--

For så vidt angår *tryghed*, er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at kvalitetsmarkøren afspejler sig konsekvent i praksis.

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

Tryghed

I tilsynsbesøget blev der observeret en generel tryk og omsorgsfuld stemning mellem medarbejdere og beboere i de indsatser, der foregik gennem dagen. Man fik opfattelsen af, at de tilstedeværende medarbejdere kendte beboerne rigtig godt.

Den etablerede kontaktpersonsordning blev af både beboere, pårørende og medarbejdere italesat som velfungerende og tryghedsskabende.

Særligt ophæng af navne på kontaktpersonerne, som forefindes på døren ind til boligen, gav adspurgt oplevelsen af, at der er styr på strukturen. Dette fordi de navne der står der, var konsekvent tilsvarende de medarbejdere, som beboerne oplevede at få hjælp fra.

Nærvær og respekt

I tilsynsbesøget blev der observeret en generel nærværende og respektfuld stemning mellem medarbejdere og beboere i de indsatser, der foregik i boligerne gennem dagen.

Indsatser der foregik konsekvent i beboernes tempo og med en, fra medarbejderne, lydhørhed og oprigtighed i både faglig og personlig tilgang.

Det blev bemærket, at den nærværende og respektfulde stemning ikke *i samme grad* var tilstede på fællesarealerne. Det blev observeret, at medarbejderne i forbindelse med koordinering af opgaverne, kom til at "tale hen over hovederne" på de beboere, der befandt sig i fællesarealerne, og at der i enkelte tilfælde også blev drøftet opgaver ift. ikke tilstedeværende beboere med navns nævnelse. (heraf kvalitetsvurderet med *få* mangler ift. nærvær og respekt, se bilag 2, vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan man i forbindelse med samtaler vedr.

koordinering mv. kan lave forskellige kulturforbedrende tiltag. (fx at få indført en konsekvent trækken sig væk fra beboerne, når noget skal koordineres med medarbejderne imellem.)

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 *hverdagsliv*, er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at kvalitetsmarkøren afspejler sig konsekvent i praksis.

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

Hverdagsliv

I tilsynsbesøget blev det observeret, at der blev taget konsekvent hensyn til beboerne ift. til det meningsfulde hverdagsliv.

Der var fra dagens start en hensyntagen ift. hvornår den enkelte beboer havde lyst til at stå op, modtage hjælp og herefter få sin morgenmad. Senere hvad formiddagen skulle gå med, hvornår beboeren var klar til frokost, middagshvil osv.

Medarbejderne respekterede den enkelte beboers tempo for de forskellige gøremål, og man fik et tydeligt indtryk af, at det var beboernes døgnrytme og hverdagsliv, der var i centrum.

Der var rent og ryddeligt på fællesarealerne, og en duft gennem dagen af rene omgivelser, kaffebrygning, dagens forskellige serveringer mv. Dufte der gav indtryk af at man var på besøg et sted, hvor hverdagslivet var i højsædet.

Adspurgte både pårørende og beboere var der stor tilfredshed med plejecentrets aktivitetstilbud, som der er mulighed for at indgå i, og som er med til at sikre det meningsfulde hverdagsliv.

Aktiviteter

Adspurgt ledelsen er der tilknyttet frivillige fra civilsamfundet, med et dertil hørende fast månedlig aktivitets skema, der annonceres i plejecentrets husavis.

Plejecentret har fast onsdagscafe med musik. Der er sang, banko, gudstjeneste, herre og dameklub,

Der samarbejdes med det lokale Brugerpårørenderåd om frivillige midler, der går til disse forskellige genre inden for musik og sang i et aktivitets årshjul.

Plejecentret har også et samarbejde med Katedral skolen, som kommer og spiller musik, og med lokale børnehaver der kommer til jul og fastelavn.

Derudover samarbejdes der med Hyrdehøj centeret, herunder Kwickly, apotek, 365 og motionscenter.

Selvbestemmelse og Hjemlighed

Boligerne fremstod med god plads og velindrettede i forhold til de gøremål, der hører sig til i boligen.

Der var et personlig præg af beboerens levede liv og interesser, og der var på dagen for tilsynsbesøget i alle boliger og på fællesarealer et strejf af den forgangne påskeuge, og der til hørende oppyntning.

Tilsynsførende så flere beboere sidde sammen og hygge sig på fællesarealerne med eller uden medarbejdere, og man fik indtryk af, at beboerne interesserede sig for hinanden samtidig med, at der var selvbestemmelse på, hvad man havde lyst til at lave, i hvilket tempo, hvornår og på hvilken måde.

Det blev bemærket, at der i enkelte boliger stod hjælpemidler foran sengen, så hjælpemidlet (fx kørestol eller stålift) var klar til anvendelse. Det blev ligeledes bemærket, at handsker, plastikforklæder og andre remedier til brug for personalet stod åbnet med handsker både i og uden for æsken på håndvasken i badeværelset, på stuebord eller sengebord.

Placeringer der gav et indtryk af, at man var på en institution mere end i en borgers hjem. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler for selvbestemmelse og hjemlighed*, se bilag 2, vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog med ledelsen er det påpeget, at stålift ikke længere må stå uden for boligen i indhak grundet brandforholdsmæssige regler og retningslinjer. En sikkerhedsmæssig foranstaltning, der blandt flere andre gør det sværere, at opretholde oplevelsen af hjemlighed i boligen. Dette taget ad notum.

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, fokus på sundhedsfremme og selvhjulpnehed</i>.</p>
--	--

For så vidt angår *professionalisme, sundhedsfremme og selvhjulpnehed*, er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at kvalitetsmarkørerne afspejler sig konsekvent i praksis.

Professionalisme og sundhedsfremme

Instrukser

Ved gennemgang med ledere og medarbejdere blev det konstateret, at de, jf. sundhedsloven, påkrævede instrukser for *magtanvendelse, akut opstået sygdom og ulykke, dokumentationspraksis, informeret samtykke og videregivelse af informeret samtykke, medicinhåndtering, herunder risikobaseret lægemidler, hygiejne, ernæring og fravalg af livsforlængende behandling* forefindes.

Det blev ift. alle instrukser bemærket, at alle medarbejdere uanset faggruppe vidste, hvor de finder de nævnte instrukser, og ligeledes gennem dagen arbejdede konsekvent efter hvad instrukserne foreskriver.

Personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje

I forhold til personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje, blev det omkring den fælles faglige samling om morgenen observeret, at en Sygeplejerske her læste op fra beboernes journaler vedr. det sidste døgn i forhold til, hvordan beboerne havde haft det.

Der var en tydelig struktur på mødet, og der var en faglig og samtidig autentisk tilgang til det oplæste. Dette betød, at alle tilstedeværende, uanset faglig baggrund, undervejs blev både klædt fagligt på, og ligeledes ledt og understøttet i opgaverne, uanset om det var inden for sundheds- eller servicelov.

Det blev bemærket, at alle faggrupper både før, under og efter orienterede sig i beboernes journaler ift. beboernes helbreds- og funktionsevnetilstand inden de gik i gang med dagens gøremål, og at medarbejderne konsekvent forholdte sig til tidligere døgn's triage / tidlig opsporing af sygdom.

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan der kan komme endnu større *fælles* fokus på

tidlig opsporing af sygdom. Her til hvordan journalernes faglige notater vedr. helbreds- og funktionsevnetilstande mv. kan udfyldes, så de understøtter, hvordan beboernes helbreds- og funktionsevnetilstande kommer til udtryk hos beboerne, netop mhp tidlig opsporing af sygdom.

Senere på formiddagen blev der afholdt endnu en fælles faglig samling, kaldet "5 faglige minutter". En samling hvor der foruden konkrete problemstillinger, også blev vendt, hvordan man løbende sikrer sig, at rette kultur opretholdes, således at man fremstår professionelt, nærværende og med respekt for beboerne, i både sprog og adfærd.

Medicinrum

Alle medicinrum og medicinvogne efterlevede de gældende retningslinjer for sikker medicinhåndtering. Der var ved gennemgang enkelte *ikke* alvorlige administrative fejl, som i en dialog og læring mellem tilsynsførende og medarbejdere blev tilrettet og løst.

Medicinhåndtering

Den observerede medicinhåndtering efterlevede den dertilhørende instruks for medicinhåndtering, fraset enkelte *ikke* alvorlige administrative fejl, som i en dialog og læring mellem tilsynsførende og medarbejdere blev tilrettet og løst.

Selvhjulpethed

Ift. rehabilitering, havde alle medarbejdere uanset faggruppe kendskab til, om beboeren, som de hjalp, havde rehabiliteringsmål, genoptræningsplan eller andre *hjælp til selvhjælpsplaner* eller ønsker.

I en efterfølgende dialog med ledelsen, blev der ift. rehabilitering suppleret med, at man netop har nedsat en arbejdsgruppe på tværs af kommunens plejecentre. Dette mhp meningsfuld reimplementation af arbejdsgang for rehabilitering, hvori alle beboere skal være forholdt et rehabiliteringsmål med der til hørende rehabiliteringsplan og opfølgning.

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 ingen eller kun ganske få mangler, og at kvalitetsmarkøren afspejler sig konsekvent i praksis.

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

Sammenhæng

Det lokale kvalitetsråds fokusområde:

Styring:

Hvordan kan Hyrdehøj plejecenter med Kontaktpersonsystemet som omdrejningspunkt styrke strategien ift. til målet om systematisk borgercentreret omsorg?

Hvordan bindes alle de borgerrettede indsatser sammen i en overordnet tilgang, så der er en oplevelse af kontinuitet og sammenhæng, og hvad er udviklingspotentialet?

Der blev i tilsynsbesøget observeret en velfungerende Kontaktpersonsordning, som udmøntede sig i faste tværfaglige kontaktpersonteams tilknyttet hver sin faste gruppe af beboere.

Der var fra morgenstunden en tydelig struktur for de forskellige teams ansvars- og kompetenceforhold, og man blev gennem både morgenrapporten og i den efterfølgende løbende koordinering gennem dagen, efterladt med et indtryk af, at alle forstod og anvendte den ramme og de retningslinjer, ledelsen har sat for kontaktpersonsordningen.

Adspurgte oplevede både pårørende og beboere sammenhæng i indsatsen, og der var hos disse et generelt indtryk af, at der altid var "nok" på arbejde ift. at sikre både kontinuitet og sammenhæng.

I en efterfølgende dialog med tilstedeværende ledere og medarbejdere blev det drøftet hvordan kontaktpersonsordningen fortsat kan optimeres. Der var en fælles læring om, hvordan man sikrer både fuld diskretion og efterlevelse af GDPR-regler, og samtidig lykkedes med at være let tilgængelig og genkendelig som kontaktperson.

Kontinuitet

Plejecenter Hyrdehøj fremstod som et velorganiseret plejecenter med en meget engageret ledelse, der adspurgte løbende arbejder med kvalitetssikring, såvel som kvalitetsudvikling ift. til både vilkår og betingelser samt kontinuitet i indsatsen.

Andelen af faglærte medarbejdere

Andelen af faglærte medarbejdere, der er ansat på > 20 timer er i marts 2024 80 %.

Adspurgte ledelse arbejder der med opkvalificering af alle ansatte medarbejdere, uanset faglig baggrund, og der er et løbende fokus på, at få andelen af faglærte medarbejdere øget.

Sygefravær

Sygefraværet viser i 2024 en gennemsnitlig tendens på 9,3 %, med en faldende tendens fra 10,8% i februar til 6,6% i marts. En fraværspcent, der derved fortsat ligger højere end det kommunale satte mål på 5%. (deraf kvalitetsvurderet med få mangler for *kontinuitet*, se bilag 2, vurderingsramme)

Adspurgte ledelse er der nedsat en tværgående arbejdsgruppe for hele Roskilde kommunes Sundheds- og Omsorgsområde, som arbejder med nedbringning af sygefravær. Her til har plejecenter Hyrdehøj i egen ledergruppe styrket fokus på nedbringning af sygefravær.

Betingelser

Betingelserne for beboerne ift. fællesarealer og ind- og udgange blev i tilsynsbesøget observeret *mindre egnet* til at huse demente beboere, der forlader deres hjem. Der er mange udgange, hoveddøren åbner automatisk, og den lille indhegning der er udenfor, har en åben låge.

Der blev i tilsynsbesøget observeret flere dørsøgende beboere og det var tydeligt, at medarbejderne brugte meget energi og mange ressourcer på, at undgå utilsigtede hændelser på dette område. (deraf kvalitetsvurderet med få mangler for *betingelser*, se bilag 2, vurderingsramme)

Øvrige betingelser

Der var i hvert personalerum opsat både triageringstavle og opgaveoverblik. Alle medarbejdere havde enten arbejdstelefon eller Ipad til rådighed, der var de rette alarmer mv.

Brand-, fødevarer- og arbejdstilsynsregler og retningslinjer efterleves efter gældende standard.

Der forefindes let tilgængelig beredskabsplan og gældende retningslinjer ved systemnedbrud.

Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der blev efter tilsynsbesøget afholdt møde mandag d. 15. april 2024 mellem tilsynsførende og Hyrdehøj plejecenters lokale kvalitetsråd.

Alle parter havde i dette møde på baggrund af indsigter og pointer fra tilsynsbesøget en dialog og læring, og blev enige om følgende kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2023- 2024

Styring:

Hvordan kan Hyrdehøj plejecenter med *Kontaktpersonsystemet* som omdrejningspunkt styrke strategien ift. til målet om systematisk borgercentreret omsorg?

Hvordan bindes alle de borgerrettede indsatser sammen i en overordnet tilgang, så der er en oplevelse af kontinuitet og sammenhæng, og hvad er udviklingspotentialer?

Kvalitetsforbedrende tiltag

Det lokale kvalitetsråd var glade for, at det bekræftedes i tilsynet, at der er en velfungerende kontaktpersonsordning på Hyrdehøj plejecenter.

Det blev besluttet, at fastholde de nuværende initiativer ift. kontaktpersonsordningen, og hermed afslutte det lokale kvalitetsråds styrkede fokus på ordningen. Dette med tillid til, at ledere og medarbejdere på Hyrdehøj plejecenter fortsætter det gode arbejde, der er sat i gang.

Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025

Respekt:

Hvordan kan den i tilsynet observerede nærværende og respektfulde stemning i boligerne, opleves tilsvarende på fællesarealerne?

Dette ud fra, at der i tilsynsbesøget blev observeret, at medarbejderne i forbindelse med koordinering af opgaverne, kom til at "tale hen over hovederne" på de beboere, der befandt sig i fællesarealerne, og at der i enkelte tilfælde også blev drøftet opgaver ift. *ikke* tilstedeværende beboere med navns nævnelse.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at ledelsen sammen med medarbejderne sætter et styrket fokus på respektfuldhed omkring hvilke drøftelser man har hvor, og på hvilken måde, man kan opretholde den gode stemning i fællesarealerne, og samtidig sikre den rette koordinering af de opgaver der er.

Dette kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Hjemlighed:

Hvordan kan der optimeres på oplevelsen af hjemlighed i både boliger og på fællesarealerne?

Dette ud fra, at der i tilsynsbesøget blev observeret hjælpemidler og sygeplejeartikler uhensigtsmæssig ift. oplevelsen af hjemlighed

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at ledelsen sammen med medarbejderne sætter et styrket fokus på oplevelsen af hjemlighed, både i bolig og på fællesarealer.

I boligen ift. at placere hjælpemidler, evt. dække dem til, når de ikke er i brug, stille dem til side, og ift. sygeplejeartikler, sørge for at rydde op efter endt brug.

På fællesarealerne ift. indretning, evt. revurdere ophæng af skærme, omplacere hyggekrege mv.

Dette kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Andre fund**Betingelser**

Betingelserne for beboerne ift. fællesarealer og ind- og udgange blev i tilsynsbesøget observeret *mindre egnet* til at huse demente beboere, der er dørsøgende.

Der er mange udgange, hoveddøren åbner automatisk, og den lille indhegning der er udenfor, har en åben låge.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd bad om, at den mindre egnethed ift. at huse demente beboere bliver bragt i det tværgående kvalitetsråd mhp dialog og læring desangående.

Tilsynsførende vil sørge for, at bringe dette på dagsordenen til et af de næstkommende tværgående kvalitetsrådsmøder.

Bemærkninger

Hjemlighed i fællesarealer

Ledelsen på Hyrdehøj plejecenter gør opmærksom på, at det at indrette fællesarealerne anderledes, kan være meget svært. Både pga. Brand tilsyn og husets indretning af flugt veje, der skal være frie, og fordi fællesarealerne skal kunne tilgodeses op mod 32 personer, med hjælpemidler og personale.

Hjemlighed i boligen

Ledelsen på Hyrdehøj plejecenter gør ligeledes opmærksom på, at analyser af fald, for op mod 70%, sker fordi hjælpemidlet *ikke* er inden for rækkevidde.

Her til er det grundet lejlighedernes størrelse og instruks for brand ikke muligt at opbevare hjælpemidler på gangen, og så er de svære at skjule i en 1 værelses.

Det lokale kvalitetsråd har ingen yderligere bemærkninger.

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 helbredstilstand 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