



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn Plejecenter Trekroner

Roskilde Kommune

Marts 2024

Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på plejecenter Trekroner	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag	12
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2023- 2024.....	12
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025.....	13
Bemærkninger	14
Bilag 1 Kvalitetsmarkører	15
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	17

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.

Samskab Tilsyn

"Ved samskab tilsyn har vi fokus på at forbedre hverdagskvaliteten... Samskab 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 samskab 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 Samskab tilsyn blev udviklet.

Indeværende rapport er en **sammenfatning** af *Samskab tilsyn* på plejecenter Trekroner, 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 Trekroners lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens forvaltning på samskabtilsyn@roskilde.dk.

Samskabt tilsyn på plejecenter Trekroner

Der er gennemført uanmeldt tilsyn på plejecenter Trekroner i en dagvagt onsdag d. 13. marts 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:

Livskvalitet;

- **Det meningsfulde hverdagsliv *hele døgnet*, rammerne, den gode relation beboerne imellem, det gode måltid.**

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

Kvalitetsvurdering

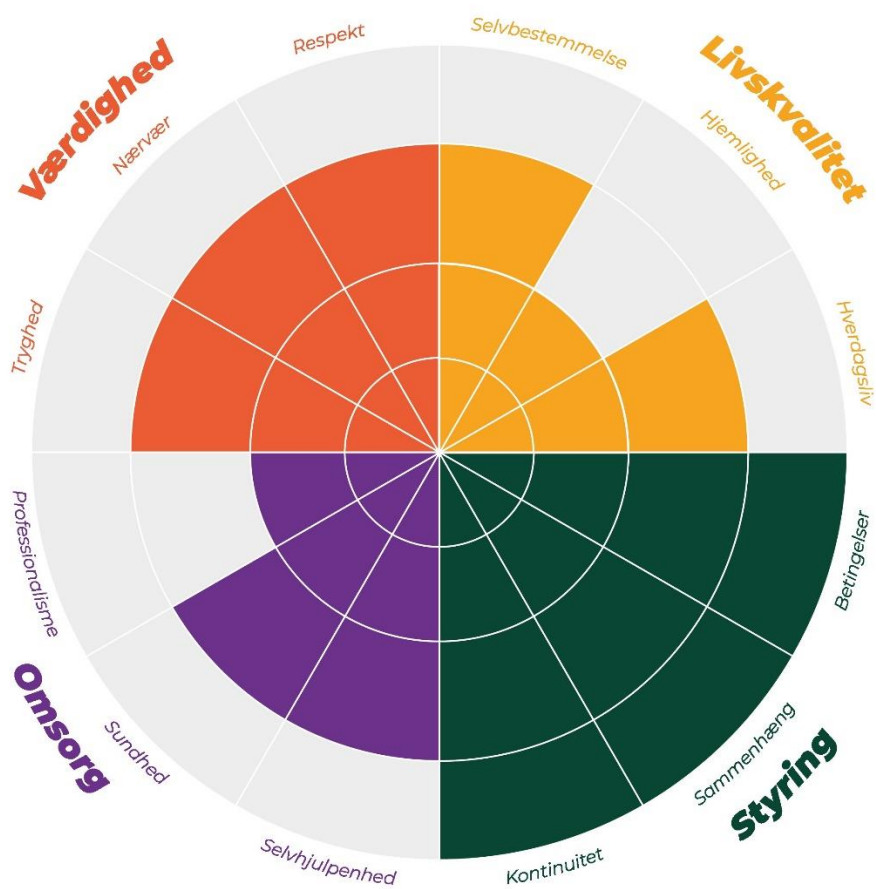
Plejecenter Trekroner blev i tilsynsbesøget vurderet til, at efterleve den påkrævede kvalitet jf.:

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

Kvalitetskompass

Plejecenter Trekroner blev her ud over vurderet ift. plejecentrets organisatoriske, faglige og borgeroplevede **udviklingspotentiale**¹ inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset. Herunder det lokale kvalitetsråds særlige fokus på *det meningsfulde hverdagsliv, den gode relation beboerne imellem og det gode måltid.*

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

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

Tryghed, nærvær og respekt

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

Det blev bemærket, at medarbejderne på særligt den ene afdeling, foruden deres egne personlige evner til at skabe tryghed, nærvær og respekt for den enkeltes beboers behov, var særdeles velorienteret i plejecentrets faglige metoder i forhold til, hvordan man opnår tryghed, respekt og nærvær.

En orientering der efterlod et indtryk af høj faglighed og med hjertet på rette sted.

Der var på en anden afdeling *ikke i samme grad* en opmærksomhed på plejecentrets faglige metoder, og *ikke i samme grad* indtryk af høj faglighed ift. skabelsen af tryghed, nærvær og respekt. (Deraf samlet kvalitetsvurderet til *få mangler* for tryghed, nærvær og respekt, se bilag 2- vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan journalernes skemaer for *generelle oplysninger*, kan udfyldes, således at dokumentationen understøtter, at alle medarbejdere får en fælles baggrundsviden for beboernes hele livssituation, herunder hvordan den enkelte beboer opnår bedst mulig tryghed, nærvær og respekt.

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 *selvbestemmelse og hverdagsliv*, er det vurderet, at der er *få mangler*, som kræver en *mindre indsats* at kvalitetsudvikle.

For så vidt angår *hjemlighed*, er det vurderet, at der er *flere mangler*, som kræver en *betydelig målrettet indsats* at kvalitetsudvikle.

Selvbestemmelse og Hverdagsliv

Ift. det lokale kvalitetsråds fokusområde om "*det meningsfulde hverdagsliv hele døgnet, rammerne, den gode relation beboerne imellem, og det gode måltid*" blev det i tilsynsbesøget observeret, at beboerne havde selvbestemmelse på det meningsfulde hverdagsliv.

Der var fra dagens start en hensyntagen til, 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.

Det blev dog bemærket, at der samtidig var en stemning af travlhed gennem formiddagen blandt personalet, og at beboerne, efterhånden som de ankom til morgenmad eller frokost sad mest for sig selv, og kun fik hjælp eller opmærksomhed fra personalet i forbindelse med medicingivning eller andre konkrete behov. (deraf samlet kvalitetsvurderet *få mangler* for selvbestemmelse og hverdagsliv, se bilag 2, vurderingsramme)

Hjemlighed

Boligerne fremstod med god plads og velindrettede i forhold til de gøremål, der hører sig til i boligen. Det blev bemærket, at der i enkelte boliger stod papkasser med bleer på gulvet og hjælpemidler foran sengen eller andre steder, hvor hjælpemidlet ved behov skulle anvendes. Observationer der gav et indtryk af at være på en institution mere end i et hjem. (deraf kvalitetsvurderet *flere mangler* for hjemlighed, se bilag 2, vurderingsramme)

Medarbejderne kom her ud over indimellem til at tale om deres opgaver og gøremål "hen over hovedet" på beboerne ude på fællesarealerne, hvilket ligeledes gav et indtryk af, at man var på en institution mere end i beboernes hjem. (deraf kvalitetsvurderet flere mangler for hjemlighed, se bilag 2, vurderingsramme)

Det blev samtidig bemærket, at adspurgte beboere og 2 adspurgte pårørende godt kunne ønske mindre travlhed og mere samvær hos og med personalet.

Ift. det lokale kvalitetsråds fokusområde omkring *den gode relation beboerne imellem*, så tilsynsførende flere beboere sidde sammen og hygge sig på fællesarealerne.

Tilsynet observerede ligeledes en fælles stolegymnastiktime, hvor i alt 10 beboere hyggede sig med hinanden, samtidig med at der var 1-1 aktiviteter, hvor nogle var aktive, mens andre så på.

Alle observerede situationer, der gav et 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.

Omsorg

En god ældrepleje tager udgangspunkt i omsorg for borgernes velbefindende og styrker derved muligheden for flere gode leveår.

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.

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.

Omsorg i indsatsen opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig *professionalisme, fokus på sundhedsfremme og selvhjulpnehed*.

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

For så vidt angår *selvhjulpnehed* er det vurderet, at der er flere mangler, som kræver en *betydelig målrettet indsats* at kvalitetsudvikle.

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, medicin håndtering, herunder risikobaseret lægemidler, hygiejne, ernæring og fravalg af livsforlængende behandling* forefindes på plejecenter Trekroner.

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

Det blev samtidig bemærket, ud af de i alt 7 adspurgte social- og sundhedsassistenter, 3 social- og sundhedshjælpere og 1 ufaglært medarbejder, at enkelte af dem *ikke* vidste, hvor de skulle finde instrukserne, og adspurgt heller ikke vidste, om de arbejdede konsekvent efter hvad instrukserne foreskriver. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler* for professionalisme og sundhed, se bilag 2, vurderingsramme)

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 social- og sundhedsassistent eller Sygeplejerske her læste op fra beboernes journaler vedr. det sidste døgn i forhold til, hvordan beboerne havde haft det.

Det blev bemærket, at alle faggrupper både før, under og efter orienterede sig i beboernes journaler ift. beboernes helbreds- og funktionsevnetilstand, og at sygeplejerskerne og enkelte social- og sundhedsassistenter her også forholdte sig til triagen / tidlig opsporing af sygdom.

Der blev bemærket, at enkelte medarbejdere ikke efterlevede instruks for hygiejne i forbindelse med udførelse af personlig pleje hos beboerne, og adspurgt ikke kendte til gældende hygiejneinstrukser. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler* for professionalisme og sundhed, se bilag 2, vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan der kan komme et større *fælles* fokus på tidlig opsporing af sygdom. Her til hvordan journalernes faglige notater vedr. helbreds- og funktionsevnetilstande mv. kan udfyldes, så notaterne understøtter, hvordan beboernes helbreds- og funktionsevnetilstande kommer til udtryk hos beboerne, fx mhp tidlig opsporing af sygdom.

Medicinrum

Alle medicinrum og medicinvoogne efterlevede de gældende retningslinjer for sikker medicin håndtering. Der var ved gennemgang enkelte *ikke* alvorlige administrative fejl, som blev tilrettet og løst med det samme.

Medicin håndtering

Den observerede medicinhåndtering efterlevede den dertilhørende instruks for medicinhåndtering, fraset enkelte ikke alvorlige administrative fejl, som blev tilrettet og løst med det samme.

Selvhjulpenhed, herunder rehabilitering

Ift. rehabilitering, havde alle medarbejdere uanset faggruppe adspurgt *ikke* kendskab til, om beboeren, som de hjalp, havde rehabiliteringsmål, genoptræningsplan eller andre *hjælp til selvhjælpsplaner* eller ønsker. Der blev i tilsynsbesøget samtidig ikke observeret opmærksomhed på hverdagsrehabilitering (deraf kvalitetsvurderet *flere mangler* for selvhjulpenhed, se bilag 2, vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog med ledelsen, blev det forklaret, at man netop har nedsat en arbejdsgruppe på tværs af kommunens plejecentre. Dette mhp meningsfuld reimplementering af arbejdsgang for rehabilitering. Herunder at alle beboere skal være forholdt et rehabiliteringsmål med der til hørende rehabiliteringsplan og opfølgning, samt hvordan man kan løse forpligtigelserne omkring hverdagsrehabilitering.

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 kontinuitet, sammenhæng og betingelser, er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at alle tre kvalitetsmarkører afspejler sig i praksis.

Kontinuitet, sammenhæng og betingelser

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

Primo april 2024 får alle medarbejdere en elektronisk mappe, kaldet MySkills, som indeholder dels introduktion til plejecenter Trekroner som arbejdsplads, dels tildelte kompetencekort ift. de opgaver den enkelte medarbejder løser. Dette tiltag for at både ledere og medarbejdere har et løbende og kvalitetssikret overblik over medarbejdernes forskellige kompetencer.

Der er i hvert personalerum opsat både triageringstavle og opgaveoverblik. Alle medarbejdere har deres egen Ipad, og alle har arbejdstelefoner, de rette alarmer mv.

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

Der forefindes let tilgængelig beredskabsplan og gældende retningslinjer ved systemnedbrud.

Andelen af faglærte medarbejdere

Andelen af faglærte medarbejdere er februar 2024 83,2 %, hvilket efterlever de umiddelbart kommunalt satte mål.

Sygefravær

Sygefraværet viser i 2024 en faldende tendens fra 10,2 til 7,0, altså en fraværsprocent der er på vej mod det kommunale satte mål på 5%.

I supplerende pårørendeinterview udvises der stor tilfredshed med Plejecenter Tre kroner, og det bemærkes, at pårørende oplever kontinuitet og sammenhæng i indsatsen. Det samme giver alle adspurgte beboere udtryk for.

Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der blev efter tilsynsbesøget afholdt møde onsdag d. 10. april 2024 mellem tilsynsførende og Trekroner 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

Livskvalitet;

- **Det meningsfulde hverdagsliv *hele døgnet*, rammerne, den gode relation beboerne imellem, det gode måltid.**

Kvalitetsforbedrende tiltag - det meningsfulde hverdagsliv

Det lokale kvalitetsråd var glade for, at det bekræftedes i tilsynet, at der er et løbende fokus på plejecenter Trekroner ift. det meningsfulde hverdagsliv for beboerne. At der er selvbestemmelse og respekt for, hvad den enkelte beboer ønsker at bruge sin tid på.

Der var samtidig en opmærksomhed på, at der fortsat er udviklingspotentialer i særligt rammerne for det gode hverdagsliv *uden* for boligen.

Det blev derfor besluttet, at ledelsen sammen med medarbejderne sætter et styrket fokus på, hvordan rammerne kan forbedres, fx ved at flytte rundt på arbejdsopgaver, så der bliver mere tid til at understøtte beboerne i det meningsfulde hverdagsliv udenfor i både dag – og aftentid.

Dette kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Kvalitetsforbedrende tiltag - den gode relation beboerne imellem

Det lokale kvalitetsråd var glade for, at den gode relation beboerne imellem blev observeret i tilsynet, at være tilstede.

Det blev besluttet at afslutte det lokale kvalitetsråds styrkede fokus derpå. Dette med tillid til, at ledere og medarbejdere på plejecenter Trekroner fortsætter med at understøtte det allerede nuværende fokus på relationsopbygning, der hvor beboerne ønsker støtte der til.

Kvalitetsforbedrende tiltag - det gode måltid

Ledelsen orienterede om, at der er et samarbejde med plejecentrets ernærings nøglepersoner ift. evaluering af det gode måltid. Dette gennem beboer inddragelse, ernæringscreening og tiltag som iværksættes. Ernæring og det gode måltid er en fast del af tidlig opsporing af sygdom. Nuværende kvalitetsforbedrende tiltag:

- Alt personale som er på arbejde deltager i måltidet.
- Måltidet starter først når alle er samlet.
- Frokosten serveres på "skuetallerkner"
- Frokosten skal minimum varer 45 min.
- At skabe ro før, under og efter
- Indkøb af duge.
- Vaser fra kælderen - plukke blomster/grene

Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025

Hjemlighed:

Det lokale kvalitetsråd bekræftede det i tilsynsbesøgets observerede behov for styrket fokus på hjemlighed, herunder hvordan hjælpemidler og sygeplejeartikler kan placeres, så hjemligheden træder mere frem.

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, og ligeledes ift. medarbejdernes ageren, når der er travlt, når opgaver skal koordineres etc.

De kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Professionalisme:

Der var fra ledelsens side en opmærksomhed på, at der er udviklingspotentialer omkring den sundhedsfaglige dokumentation, og deraf sikring af fælles viden til gavn for den enkelte beboers hele helbredssituation.

Det lokale kvalitetsråd anerkendte behovet for et styrket fokus ift. fyldestgørende dokumentation.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at ledelsen sammen med medarbejderne gennemgår alle journaler mhp. fyldestgørende dokumentation.

Bemærkninger

Det lokale kvalitetsråd har efter høringsvar ingen bemærkninger at tilføje.

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