



ROSKILDE  
KOMMUNE

# Samskabt Tilsyn Plejecenter Bernadottegården

Roskilde Kommune

April 2024

## Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på plejecenter Bernadottegården .....	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag .....	12
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025.....	12
Bemærkninger .....	13
Bilag 1 Kvalitetsmarkører .....	14
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	16

## 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 Bernadottegården, 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 af oplæg kan plejecenter Bernadottegårdens lokale kvalitetsråd kontakte kommunens forvaltning på [samskabttilsyn@roskilde.dk](mailto:samskabttilsyn@roskilde.dk).

# Samskabt tilsyn på plejecenter Bernadottegården

---

Der er gennemført uanmeldt tilsyn på plejecenter Bernadottegården i en dagvagt tirsdag d. 16. 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:

## Hjemlighed

- Fokus på rar stemning og atmosfære i fællesområderne
- Fællesskab i forbindelse med eftermiddagskaffeservering i atriet
- Rammesætning og rollefordeling i dagligdagen (ejerskab) ift. de opgaver, der er med til at skabe hjemlighed

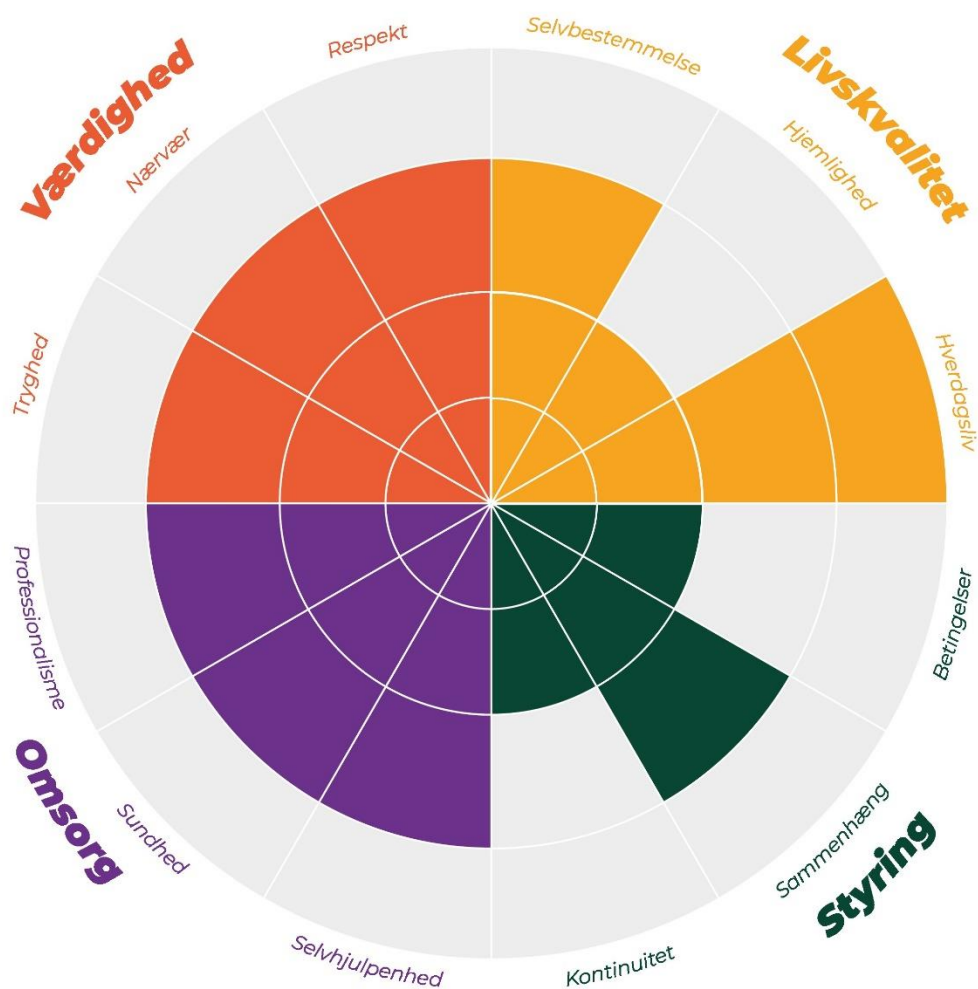
## Kvalitetsvurdering

Plejecenter Bernadottegården 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.

## Kvalitetskompas

Plejecenter Bernadottegården blev her ud over vurderet ift. plejecentrets organisatoriske, faglige og borgeroplevede **udviklingspotentiale**<sup>1</sup> inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset. Herunder det lokale kvalitetsråds særlige fokus på *hjemlighed*:



<sup>1</sup> 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 kvalitetsstandarder.

## 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><b>Værdighed opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig tryghed, nærvær og respekt.</b></p>
--	--

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

I tilsynsbesøget på Bernadottegården blev der bemærket en generel atmosfære af tryghed, nærvær og respekt mellem medarbejdere og beboere i alle tre huse. Kommunikationen var omsorgsfuld og nærværende, og det var tydeligt, at medarbejderne havde en god forståelse for beboernes behov og ønsker.

Der var i enkelte observerede indsatser omkring personlig pleje og praktisk hjælp et præg af institutionel tilgang, hvor der var et større fokus på, at løse rækken af opgaver inden for en bestemt tidsramme, frem for fokus på at skabe tryghed, nærvær og respekt. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for tryghed, nærvær og respekt)*

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og medarbejdere blev det drøftet, hvordan man bedre kunne tydeliggøre både kultur og tilgang i plejeindsatsen gennem fælles faglige drøftelser. Der blev også talt om, hvordan journalerne kunne udfyldes på en måde, der sikrede, at alle medarbejdere havde en fælles kulturel forståelse for, hvad der for beboerne er tryghed, nærvær og respekt.

### Livskvalitet

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Livskvalitet opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig selvbestemmelse, hjemlighed og hverdagsliv.</b></p>
--	---

**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*, 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.

I tilsynsbesøget blev der på vegne af det lokale kvalitetsråds fokusområde livskvalitet, lagt særlig mærke til, om der var en hyggelig atmosfære, herunder en oplevelse af det meningsfulde hverdagsliv, hjemlighed og selvbestemmelse på Bernadottegården.

- Fokus på rar stemning og atmosfære i fællesområderne
- Fællesskab i forbindelse med eftermiddagskaffeservering i atriet
- Rammesætning og rollefordeling i dagligdagen (ejerskab) ift. de opgaver, der er med til at skabe hjemlighed

#### **Fokus på rar stemning og atmosfære i fællesområderne:**

Tidligere havde kvalitetsrådet bemærket, at fjernsynene i fællesområderne ofte stod tændt i mange timer uden nogen egentlig grund, hvilket skabte unødigt støj og uro. For at forbedre stemningen besluttede rådet at regulere fjernsynsbrugen og erstatte den med rolig musik og aktiviteter.

Under tilsynsbesøget var fjernsynet i hus 1 tændt på grund af en særlig begivenhed, idet det var samme dag at Børsen brændte. Adspurgte oplevede både beboere og medarbejdere i dette hus dog ikke at dette var anderledes end sædvanligt. Adspurgt ledelse er der fortsat styrket fokus på at der i stedet for fjernsyn bliver spillet radio, musik og lign. og at dette er fuldt implementeret i de 2 ikke-observerede huse. Udviklingspotentialer for reguleret fjernsynsbrug ligger i hus 1.

Her til var både medarbejdere og beboere i alle 3 huse enige om, at der er kommet langt flere aktivitetstilbud i særligt dagtimerne end tidligere.

Det blev på dagen også observeret, at husets aktivitetsmedarbejder og ergoterapeut i samspil med enkelte andre medarbejdere på dagen, gik en fælles gåtur udenfor. Et arrangement, som gav indtryk af glad og god stemning, og et fokus på, hvad der for beboerne var livskvalitet.

#### **Fællesskab ved eftermiddagskaffen:**

Rådet havde tidligere ligeledes drøftet at samle beboerne til eftermiddagskaffe i atriet for at styrke det sociale fællesskab. På tilsynsbesøget blev dette af både beboere og medarbejdere bekræftet som en praksis der nu foregår i alle huse.

#### **Tydelig rammesætning og rollefordeling i dagligdagen:**

Slutteligvis har det været et ønske i Rådet, at der kom en klarere struktur for medarbejdernes roller i dagligdagen for at forbedre kvaliteten af deres opgaver. Ledelse

og medarbejdere afklarede for tilsynsførende på tilsynsbesøget, at dette siden er iværksat, og at medarbejderne nu kender egne nøgelfunktioner og ansvarsområder i forhold til kvalitetsforbedring inden for beboernes oplevelse af livskvalitet.

### Hverdagsliv:

For de beboere, der blev observeret på tilsynsbesøget, var der konsekvent fokus på hverdagsliv i forhold til beboernes egne individuelle rutiner og ønsker i løbet af dagen. Dette ved, at der var en ergoterapeut der sammen med en medarbejder med fokus på aktivitet løbende var rundt hos alle beboere til sikring af det meningsfulde hverdagsliv.

### Selvbestemmelse:

For de beboere, der blev observeret på tilsynsbesøget blev det bemærket, at der i enkelte tilfælde *ikke* var fokus på selvbestemmelse/ medbestemmelse ift. hvad der for disse beboere var livskvalitet i forhold til dagens forskellige gøremål, fx hvad der for beboerne var vigtigt i forhold til oplevelse af livskvalitet, at der skulle være tid til og hvornår. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for selvbestemmelse)*

### Hjemlighed:

Boligerne på Bernadottegården viste forskellige grader af hjemlighed. Nogle var meget velindrettede og præget af hjemlighed. Andre boliger fremstod institutionspræget med hjælpemidler, sygeplejeartikler, poser med bleer i køkkenindhakket, puder til at leje med som pyntepuder i sofaen, billedophæng af borger direkte på væggen ved siden af sengen med gode råd omkring lejring etc. Eksempler som var med til at give et institutionspræg mere end at det var beboerens hjem, man var i.

Der blev i tilsynsbesøget observeret nogle hyggelige fællesområder med hjemlig atmosfære. Der blev ligeledes observeret forskellige sygeplejeartikler og hjælpemidler, papkasser, maskine til at sætte mærkater tøj, stående fremme på gangene. Dette var nogle observationer, som betød noget for hjemligheden i modsat retning.

*(deraf kvalitetsvurderet for flere mangler i forhold til hjemlighed)*

## 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, sundhedsfremme og selvhjulpethed*, er det vurderet, at der er få mangler, som kræver en mindre 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, medicinbehandling*, herunder *risikobaseret lægemidler, hygiejne, ernæring og fravalg af livsforlængende behandling* forefindes på plejecentret.

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

Det blev samtidig bemærket, at enkelte adspurgte social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere 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)*

### **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 der i hvert hus var en social- og sundhedsassistent eller Sygeplejerske der læste op fra beboernes journaler vedr. det sidste døgn i forhold til, hvordan beboerne havde haft det.

Det blev bemærket, at alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter herefter orienterede sig i beboernes journaler ift. beboernes helbreds- og funktionsevnetilstand. Det blev samtidig bemærket, at de fremmødte social- og sundhedshjælpere i hus 1 og 3 ikke orienterede sig i beboernes journaler ift. beboernes helbreds- og funktionsevnetilstande. Tilsynsførende var ikke tilstede i hus 2 i denne morgenseance.

I forbindelse med de observerede indsatser i boligerne, sås der enkelte social- og sundhedshjælpere der ikke efterlevede instruks for hygiejne i forbindelse med udførelse af personlig pleje hos beboerne, og adspurgt ikke kendte til gældende hygiejneinstrukser. Det blev i de samme indsatser ligeledes bemærket, at den personlige pleje og omsorg ikke levede op til Roskildespecifik faglig standard for personlig pleje og praktisk hjælp. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for sundhedsfremme)*

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan der kan komme et større *fælles* fokus på faglige metoder og tilgange i forhold til den personlige pleje og praktiske hjælp hos social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte medarbejdere. Her til hvordan journalernes faglige notater vedr. helbreds- og funktionsevnetilstande mv. kan udfyldes, så notaterne

understøtter, hvordan beboernes helbreds- og funktionsevnetilstande kommer til udtryk, og hvordan man håndterer indsatsen med rette faglige tilgang.

### Tidlig opsporing af sygdom

Triagen blev i tilsynsbesøget observeret udført forskelligt fra hus til hus. I det ene hus virkede den store triage skærm ikke og der oplevedes ikke en fast struktur på mødet. Personalet spiste deres frokost samtidig og der var derfor ikke fuld fokus på triagen og den vidensdeling og faglige sparring det kan give. Der var i de to andre huse fast struktur og opmærksomhed på triageringen. Dog var der medarbejdere, der sad med ryggen til og koncentrerede sig om egne opgaver, frem for mødets emner. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for sundhedsfremme)*

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og medarbejdere blev det drøftet på hvilken måde man kan ensrette og arbejde kvalitetsforbedrende med tidlig opsporing af sygdom i alle tre huse.

### Selvhjulpethed, herunder rehabilitering

Ift. rehabilitering, var det ikke alle medarbejdere der havde kendskab til, om beboeren, som de hjalp, havde rehabiliteringsmål, genoptræningsplan eller andre *hjælp til selvhjælpsplaner* eller ønsker. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for selvhjulpethed)*

Det blev bemærket, at der var en konsekvent opmærksomhed på hverdagsrehabilitering, rehabiliteringsmål og fokus på selvhjulpethed og hjælp til selvhjælp fra elever, aktivitetsmedarbejder og ergoterapeut.

## 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 *flere mangler*, som kræver en *betydelig målrettet indsats* at kvalitetsudvikle.

## **Sammenhæng**

Plejecenter Bernadottegården gav indtryk af at have en engageret ledelse, der adspurgte løbende arbejder med kvalitetssikring, såvel som kvalitetsudvikling ift. sammenhæng i indsatsen.

Andelen af faglærte medarbejdere er marts 2024 80 %, og ledelsen arbejdede adspurgt kontinuerligt med at øge andelen af faglærte medarbejdere. Dette for at kvalitetsforbedre på sammenhæng og faglighed i indsatsen, fx ved at motivere ufaglærte medarbejdere til at indgå uddannelsesaftaler. På dagen for tilsynsbesøget var 2 medarbejdere på EUV1 og endnu en medarbejder fortalte at skulle starte efter sommer. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for sammenhæng)*

Det skal bemærkes at en stor del af Bernadottegårdens ufaglærte medarbejdere er ansat enten til rengøring eller opvask, og er således ikke en del af den service- og sundhedsfaglige opgavehåndtering.

## **Kontinuitet og betingelser**

Der var i hvert personalerum opsat triageringstavle og opgaveoverblik. Alle medarbejdere havde arbejdstelefoner samt dectelefoner hvor beboernødkald modtages på.

.

Brand-, fødevarer- og arbejdstilsynsregler og retningslinjer efterlevedes på dagen for tilsynsbesøget efter gældende standard.

Der forefandttes let tilgængelig beredskabsplan og gældende retningslinjer ved systemnedbrud.

Sygefraværet viser i 2024 et gennemsnitlig sygefravær på 11,2%, en fraværsprocent der ligger over Kommunens fastsatte mål på 5%.

Et sygefravær som ledelsen adspurgte arbejder med at få nedbragt ved at ensrette sygefraværsprocedure, skabe tydelige rammer for kompetenceklarhed, styrke fagligheden ved etablering af faglige fora, sikre nærværende ledelse og fastholde fokus på kerneopgaven.

I både pårørendeinterview og i senere dialog med det lokale kvalitetsråd blev der givet eksempler på, at betingelserne for kontinuitet i indsatsen præges af sygefraværet. Dette ved at man som pårørende mødes af medarbejdere, der udtrykker, at de ikke har kendskab til detaljer omkring beboerne, og heller ikke kan berette om, hvordan beboerne har haft det siden pårørende var på besøg sidst, hvad der er sket eller skal ske på selve dagen etc. *(deraf kvalitetsvurderet for flere mangler for kontinuitet og betingelser)*

# Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Efter tilsynsbesøget blev der afholdt møde onsdag den 15. maj 2024 mellem tilsynsførende og plejecenter Bernadottegårdens lokale kvalitetsråd.

Nogle medlemmer af det lokale kvalitetsråd udtrykte vedrørende samskabt tilsyn manglende gavn af det øjebliksbillede, som tilsynsbesøget tilbyder, og en samtidig bekymring over, at der fortsat som pårørende ikke opleves at være tilstrækkeligt fokus på beboernes oplevelse af livskvalitet, herunder selvbestemmelse og hjemlighed. De bemærkede, at der manglede opmærksomhed på "de små individuelle behov", såsom en kop formiddagskaffe til beboerne. Derudover bemærkede de, at medarbejdere på grund af manglende kendskab til beboerne, ikke altid formåede at besvare spørgsmål tilfredsstillende, og overlevering af informationer fungerede ikke optimalt. Observationer som rådet fandt enighed om betød meget for oplevelsen af tryghed og kontinuitet i indsatsen.

Rådet diskuterede også, at kulturelle forskelle og forståelser blandt medarbejderne kunne være en faktor, som med fordel kunne adresseres.

På baggrund af indsigterne og pointerne fra både tilsynsbesøget og egne oplevelser blev alle parter enige om følgende kvalitetsforbedrende tiltag:

## Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 – 2025

### Professionalisme og sundhedsfremme

#### 1) Generel forbedring af alle medarbejders hygiejnehåndtering

##### Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at ledelsen sammen med medarbejderne sætter et styrket fokus på korrekt hygiejnehåndtering.

Ledelsen iværksætter i samarbejde med sygeplejerskerne på Bernadottegården indsatser, der har til formål at forbedre den overordnede hygiejneindsats, herunder øge kendskabet til korrekt hygiejnehåndtering. I denne forbindelse skal det indtænkes, hvordan kommunens etablerede hygiejneorganisation kan anvendes.

De kvalitetsforbedrende indsatser og tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

## **Kontinuitet og oplevelse af hjemlighed**

### **2) Kommunikation ved overlevering og til/fra pårørende**

#### **Kvalitetsforbedrende tiltag:**

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at sætte et styrket fokus på både hjemlighed og kontinuitet i indsatsen.

Dette ved at nedsætte en arbejdsgruppe bestående af dele af det lokale kvalitetsråd, som drøfter og beslutter hvilke kvalitetsforbedrende tiltag, der skal iværksættes for at optimere oplevelsen af hjemlighed, herunder beboer/pårørende - medarbejder samarbejdet.

Dette med særligt fokus på kommunikation i overlevering af oplysninger og deraf viden i forhold til beboernes bagudrettede såvel som fremadrettede levede liv på plejecentret.

De kvalitetsforbedrende indsatser og tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

## **Bemærkninger**

Det lokale kvalitetsråd har i høringsperioden intet haft at bemærke.

## Bilag 1 Kvalitetsmarkører

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

Tema	Kvalitetsmarkør	Indikatorer
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)?</li> </ul>
OMSORG	PROFES- SIONALISME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er borgerne tilfredse med kvaliteten af og måden deres pleje og praktiske hjælp udøves på?</li> <li>• 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?</li> <li>• Afspejler organiseringen, at der arbejdes systematisk med faglig sikring og udvikling af den fornødne kvalitet i indsatsen?</li> <li>• 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)?</li> </ul>
	SUNDHED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever borgerne, at de modtager relevant hjælp og støtte, der understøtter deres sundhed og trivsel?</li> <li>• 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?</li> <li>• Afspejler organiseringen, at plejen og omsorgen bygger på sundhedsfaglighed og tidlig opsporing samt rehabilitering og koordineres løbende?</li> <li>• 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 medicinhåndtering, alarmer, uhindret og sikker indretning der minimerer risiko for faldulykker)?</li> </ul>
	SELV- HJULPENHED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever borgerne, at de modtager helhedsorienteret hjælp og støtte, der understøtter deres mulighed for at blive mere selvhjulpne og leve et uafhængigt liv?</li> <li>• Afspejler praksis, at rehabiliteringsmodellen efterleves ud fra den fornødne kvalitet, og afspejler dokumentationen at være et systematisk og aktivt redskab herfor?</li> <li>• Afspejler organiseringen, at plejen og omsorgen bygger på social- og plejefaglighed og rehabilitering, og den fornødne kvalitet heraf sikres og koordineres løbende?</li> <li>• Understøtter det fysiske miljø, at der er fokus på borgernes rehabilitering og mulighed for selvhjulpnehed (fx hjælperedskaber/teknologi ift. mobilitet, syn, hørelse og social kontakt, besøgs- og selskabsmuligheder)?</li> </ul>
STYRING	KONTINUITET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har borgerne en genkendelig hverdag, hvor hjælpen er tilgængelig og udføres af kendte medarbejdere og ud fra kontinuitet?</li> <li>• Afspejler praksis, at der er medarbejderkontinuitet med få faste medarbejdere tilknyttet pr. borger og med relevante kompetencer?</li> <li>• Afspejler organisering, at der arbejdes systematisk med sikring af rette bemanding, rekruttering, fastholdelse, nedbringelse af sygefravær hos medarbejdere således at kvaliteten sikres?</li> <li>• Afspejler nøgletal, at sygefraværet og antallet af medarbejdere pr. borger er indenfor de nødvendige rammer for at skabe kontinuitet i indsatsen?</li> </ul>
	SAMMEN- HÆNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er borgernes indsats sammenhængende og koordineret og udføres enkeltopgaver af kompetent personale?</li> <li>• 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?</li> <li>• 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?</li> </ul>

Tema	Kvalitetsmarkør	Indikatorer
	BETINGELSER	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afspejler nøgletal, at andelen af faglærte er indenfor de nødvendige rammer for at skabe kvalitet i indsatsen?</li> <li>Har borgernes indsats tilstrækkelige rammer og vilkår og mulighed for fleksibilitet til at imødekomme borgernes individuelle behov?</li> <li>Afspejler praksis, at der er de fornødne rammer og vilkår i indsatsen til udførelsen af indsatsen?</li> <li>Afspejler organiseringen, at der arbejdes med sikring af de fornødne rammer og vilkår for brandsikkerhed, datasikkerhed, fødevarerikkerhed, arbejdsmiljøikkerhed samt datasikkerhed for udførelsen af plejen?</li> <li>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.)?</li> <li>Afspejler nøgletal at vikarforbruget i tilknytning til enheden er indenfor de rimelige rammer for at skabe kvalitet indsatsen?</li> </ul>

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