



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn Plejecenter Toftehøjen

Roskilde Kommune

Maj 2024

Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på plejecenter Toftehøjen.....	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 Toftehøjen, 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 Toftehøjens lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens Sekretariat for Social, Job og Sundhed på samskabttilsyn@roskilde.dk.

Samskabt tilsyn på plejecenter Toftehøjen

Der er gennemført uanmeldt tilsyn på plejecenter Toftehøjen i en dagvagt mandag d. 13. maj 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 udviklingspotentiale.

Det lokale kvalitetsråds valgte fokusområde:

1. **Værdighed:** Respekt i den gode modtagelse af nye borgere og pårørende
2. **Styring:** Sammenhæng i den gode modtagelse af nye borgere og pårørende

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

Kvalitetsvurdering

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

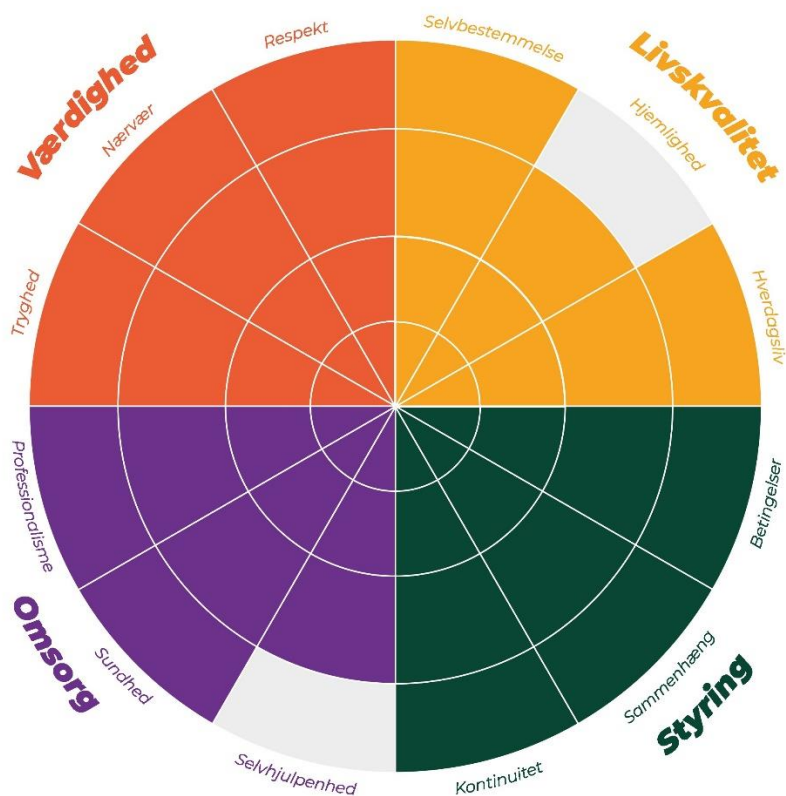
- Kommunens kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp
- §§ 83, 83a og 86 i serviceloven
- Kommunens kvalitetstandard for sygepleje jf. §138 i sundhedsloven.

Kvalitetskompass

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

Herunder det lokale kvalitetsråds fokusområde vedr. *respekt* og *sammenhæng* i den gode modtagelse af nye borgere og pårørende.

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

Tryghed, nærvær og respekt

Der blev under tilsynsbesøget observeret en generel oplevelse af tryghed, nærvær og respekt mellem alle medarbejdere og beboere. Det var tydeligt, at de tilstedeværende medarbejdere havde et særdeles godt kendskab til beboerne.

Der blev fra morgenstunden videregivet information fra nattevagten til dagvagtens personale med både høj faglighed og forståelse for, hvordan der kunne skabes tryghed, nærvær og respekt i indsatsen. Der blev herefter under det fællesfaglige morgenmøde. Der blev givet en grundig afrapportering vedr. de seneste 2 døgn om hver beboer, og der blev sideløbende kommunikeret og reageret på samtidige opkald fra beboerne for at sikre, at de fik den nødvendige hjælp. Tilsynsførende observerede at de tilstedeværende medarbejdere var konsekvent hurtige til at koordinere, hvem der skulle håndtere hvilke opkald og hvordan.

Under de efterfølgende observationer gennem formiddagen, fortsatte den nærværende og respektfulde stemning mellem medarbejdere og beboere. Der var en sideløbende kollegial koordinering for at sikre, at beboernes behov for tryghed og nærvær blev opfyldt, samtidig med at der var respekt for beboernes egne ønsker. Indsatsen blev udført i beboernes tempo, og medarbejderne udviste både fagligt og personligt engagement.

I den efterfølgende dialog mellem tilsynsførende og medarbejderne blev der drøftet, hvordan man kunne supplere det allerede eksisterende kendskab til beboernes behov, ønsker og vaner ved at styrke dokumentationen i journalerne. Der blev foreslået at optimere journalernes skemaer med *generelle oplysninger* og *døgnrytmeplaner* for at støtte alle medarbejdere, uanset faggruppe eller kendskab til den enkelte beboer.

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

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

Selvbestemmelse og hverdagsliv

Under tilsynsbesøget blev det observeret, at der konsekvent blev taget hensyn til beboernes selvbestemmelse og ønsker og behov for et meningsfuldt hverdagsliv.

Der blev taget individuelt hensyn til den enkelte beboers ønsker om at stå op, modtage hjælp og spise morgenmad, frokost etc. Der blev respekteret forskellige ønsker og behov, såsom at lytte til høj musik eller have en langsom morgenvækning. Det var tydeligt, at medarbejderne respekterede beboernes individuelle tempo og behov, hvilket gjorde beboernes døgnrytme og hverdagsliv til centrale fokuspunkter.

I senere pårørendeinterview blev denne individuelle hensyntagen bekræftet som en generel oplevelse i forhold til pårørende på Toftehøjens plejecenter.

Hjemlighed

På fællesarealerne var der en behagelig atmosfære præget af renlighed og hjemlig hygge, hvilket skabte en følelse af at være hjemme. Dog blev det bemærket, at der stadig var mulighed for forbedringer med hensyn til hjemlighed, især på trods af nylige renoveringer. Ledelsen informerede om kommende planer om at forbedre fællesarealerne med møbler og stemningsbilleder for at skabe en endnu mere hyggelig atmosfære. *(deraf kvalitetsvurderet få mangler for hjemlighed)*

Både pårørende og beboere udtrykte stor tilfredshed med plejecentrets aktivitetstilbud, som bidrog til et meningsfuldt hverdagsliv.

Boligerne var rummelige og velindrettede til beboernes daglige gøremål. En særlig forbedring var oprettelsen af depoter til fx hjælpemidler i hver bolig, hvilket gjorde det muligt for beboerne at adskille personlige genstande fra fællesarealerne.

Hver bolig bar præg af beboerens personlige liv og interesser, og der blev observeret hyggelige stunder, hvor beboere kunne samles og interagere på fællesarealerne med selvbestemmelse over aktiviteterne og tempoet.

Omsorg

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

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

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

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 social- og sundhedsassistent her læste op

fra beboernes journaler vedr. de sidste to døgn i forhold til, hvordan beboerne havde haft det.

Der var en tydelig struktur på mødet, og der var en faglig 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.

Det blev ligeledes bemærket, at medarbejderne havde behov for udprintede opgavelister, instrukser mm., og at disse lister i løbet af formiddagen blev anvendt til at skrive noter på, som senere skulle indskrives i beboerens journal. Der lå også udprintede huskelister på medicinvognene på gangene, som medarbejderne også her kunne notere og registrere på.

I en efterfølgende dialog og læring blev det drøftet, at man ved at anvende Ipads og arbejdstelefoner og indskrive direkte i journalerne kunne undgå dobbeltdokumentation, risiko for at miste data, utilsigtede hændelser mv. og i stedet opnå tidstro og patientsikker dokumentation.

Under samme dialog blev det forklaret, at tidlig opsporing af sygdom/triage ikke bliver vurderet før kl. 11 og ikke under morgenmødet. Under tilsynsbesøget blev det oplevet, at der var god tid til morgenrapporten i morgenmødet, og derfor også kunne give mening at gennemgå triagen samtidigt.

Medicinrum

Alle medicinrum og medicinvogne efterlevede de gældende retningslinjer for sikker medicinhåndtering.

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.

Der blev bemærket en let fortravlet situation omkring medicinvognene ved uddeling af morgenmedicin, da hver enkelt personale gav medicin til sine egne beboere. Der var derved en mulighed for risiko for utilsigtede hændelser ved medicinhåndteringen, når der var flere personer omkring vognene på samme tid.

Selvhjulpethed

Ift. rehabilitering var der i mindre grad kendskab til, om beboeren, som de hjalp, havde rehabiliteringsmål, genoptræningsplan eller andre *hjælp til selvhjælpsplaner* eller ønsker,

og ved senere gennemgang af journalerne var der i de sete journaler ikke beskrevet noget omkring eventuelle planer, herunder hverdagsrehabiliterende indsats. (*deraf kvalitetsvurderet til få mangler ift. selvhjulpenhed*)

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 reimplemtering af arbejdsgang for rehabilitering, hvori alle beboere skal være forholdt et rehabiliteringsmål med der til hørende rehabiliteringsplan og opfølgning.

Styring

	<p>En god ældrepleje har styr på rammer og vilkår for udførelsen af indsatsen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Optimal styring af indsatsen sikres gennem bedst mulig <i>kontinuitet, sammenhæng og betingelser</i>.</p>
--	---

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

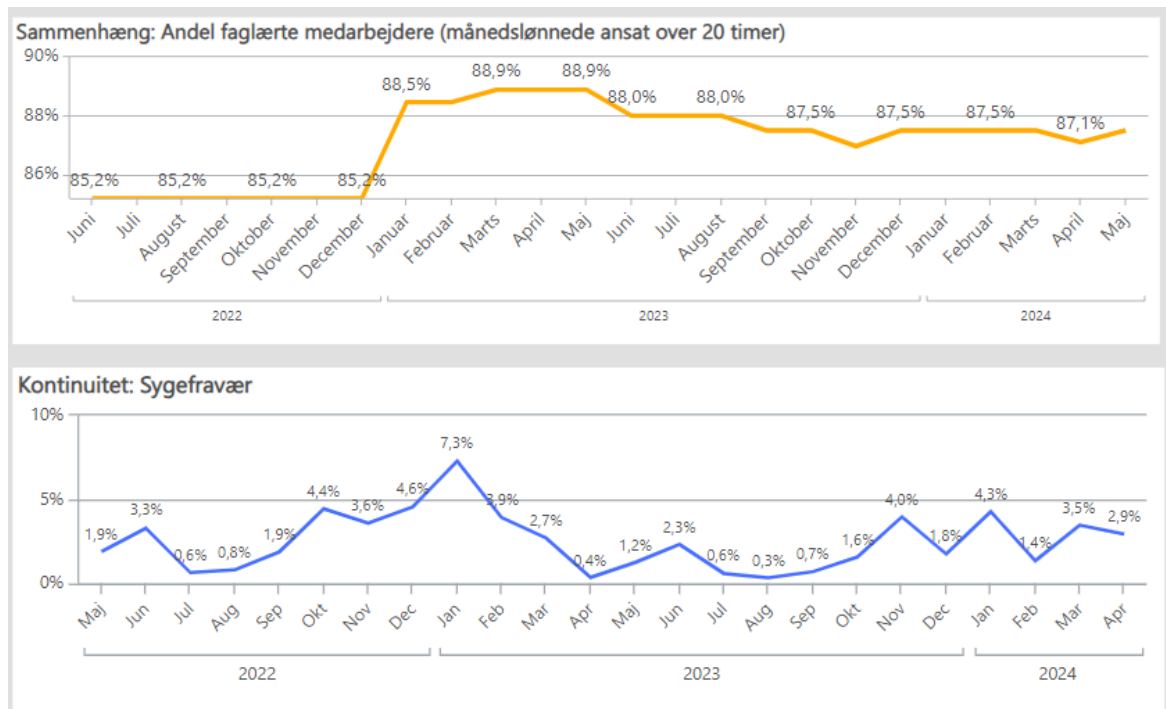
Kontinuitet, sammenhæng og betingelser

Plejecenter Toftehøjen fremstod som et velorganiseret plejecenter med en meget engageret ledelse. Adspurgte oplyste ledelsen, at de løbende arbejdede med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling med hensyn til både vilkår, betingelser og kontinuitet i indsatsen.

I hvert personalerum var der opsat både triageringstavle og opgaveoverblik. Alle medarbejdere havde enten en arbejdstelefon eller en iPad til rådighed, og de rette alarmer mv. var på plads.

Brand-, fødevare- og arbejdstilsynsregler og retningslinjer blev efterlevet i overensstemmelse med gældende standarder. Der var let tilgængelige beredskabsplaner og gældende retningslinjer for håndtering af systemnedbrud.

Ved forespørgsler oplevede både pårørende og beboere både kontinuitet og sammenhæng i indsatsen. Der var et generelt indtryk hos disse, at der altid var tilstrækkeligt personale til stede for at sikre både kontinuitet og sammenhæng i plejen.



Andelen af faglærte medarbejdere var i april 2024 87,1 %. Ledelsen oplyste, at de arbejdede med opkvalificering af alle ansatte medarbejdere, uanset deres faglige baggrund.

Sygefraværet i 2024 viste en gennemsnitlig tendens på 3,0 %. Dette niveau ligger under det kommunale mål på 5 %.

Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der blev efter tilsynsbesøget afholdt møde tirsdag d. 28. maj 2024 mellem tilsynsførende og plejecenter Toftehøjens lokale kvalitetsråd.

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

Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 – 2025

Det lokale kvalitetsråds valgte fokusområder:

1) Værdighed, Respekt i den gode modtagelse af nye borgere og pårørende

Kvalitetsforbedrende tiltag

Det lokale kvalitetsråd var glade for, at det bekræftedes i tilsynet, at der er en respektfuld god modtagelse af nye borgere og deres pårørende. Det blev besluttet, at det nuværende styrkede fokus på respektfuld modtagelse af nye borgere og deres pårørende fastholdes.

Det blev her til foreslået, at den praktiske informationsmappe lægges ud på hjemmesiden. Dette tiltag for at sikre, at pårørende kan blive opdateret med de praktiske aspekter, der skal håndteres, når man flytter på plejecenter.

Tilgængeliggørelsen af denne praktiske informationsmappe online forventes at forbedre kommunikationen og forberedelsen for både pårørende og nye beboere ved indflytning på Toftehøjen.

2) Styring, Sammenhæng i den gode modtagelse af nye borgere og pårørende

- At der er sammenhæng i indsatsen omkring modtagelse af nye borgere og deres pårørende.

Kvalitetsforbedrende tiltag

Det lokale kvalitetsråd var glade for, at det bekræftedes i tilsynet, at der er sammenhæng omkring modtagelse af nye borgere og deres pårørende. Det blev besluttet, at et styrket fokus på sammenhæng omkring modtagelse af nye borgere og deres pårørende fastholdes.

3) Omsorg, Selvhjulpenhed

- At personalet i forhold til den rehabiliterende indsats har særligt fokus på den motiverende tilgang til beboerne

Kvalitetsforbedrende tiltag

I juni 2024 vil der blive afholdt et kursus om personcentreret omsorg. På dette kursus vil ledelsen præsentere forslag fra det lokale kvalitetsråd samt kvalitetsforbedrende tiltag med fokus på selvhjulpenhed, herunder den motiverende tilgang.

Formålet med denne præsentation er at få en dialog i personalegruppen give i forhold til at implementere de foreslåede kvalitetsforbedrende tiltag.

Efter kurset vil ledelsen med et styrket fokus på den motivation igangsætte afprøvning af denne tilgang i forbindelse med den rehabiliterende indsats.

Kurset og de efterfølgende initiativer sigter mod at forbedre den rehabiliterende indsats gennem en mere motiverende tilgang, som skal fremme selvhjulpenhed.

Bemærkninger

Det lokale kvalitetsråd har intet at bemærke.

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