



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn plejecenter Oasen

Roskilde Kommune

Januar 2024

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på plejecenter Oasen.....	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag	11
Det lokale kvalitetsråds fokusområder 2024-2025.....	11
Bemærkninger	12
Bilag 1 Kvalitetsmarkører	13
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	15

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 Oasen, herunder:

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

For videre uddybning kan Oasens lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens forvaltning på samskabttilsyn@roskilde.dk.

Samskabt tilsyn på plejecenter Oasen

Der er gennemført uanmeldt tilsynsbesøg på Oasen i en dagvagt onsdag d. 31. januar 2024.

Tilsynsbesøget er udført af:

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

Tilsynsbesøget er 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 har her til haft særligt fokus på det lokale kvalitetsråds fokusområder:

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

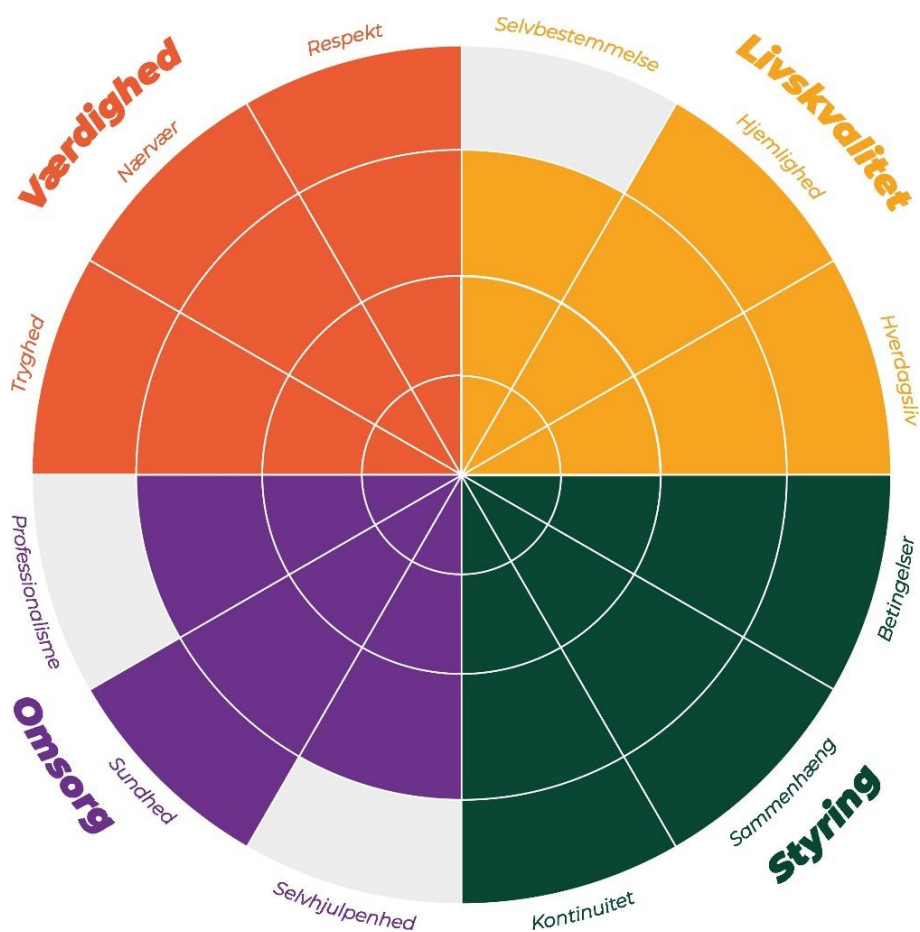
Plejecenter Oasen er i tilsynsbesøget vurderet til, at efterleve den påkrævede kvalitet jf.:

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

Kvalitetskompas

Plejecenter Oasen er hertil vurderet ift. plejehjemmets organisatoriske, faglige og borgeroplevede **udviklingspotentiale**¹ inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset, herunder det lokale kvalitetsråds særlige fokus på *værdighed* og *styring*:

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 kvalitetsstandarder.

Kvalitetskompasset - uddybet:

Værdighed

En god ældrepleje har fokus på at understøtte borgernes værdighed, og styrker derved borgernes velbefindende og muligheden for flere gode leveår.

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.

Værdighed opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig tryghed, nærvær og respekt.

For så vidt angår tryghed, nærvær og respekt er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at alle tre kvalitetsmarkører afspejler sig i praksis.

Tryghed, nærvær og respekt

Jf. det lokale kvalitetsråds fokusområde omkring *respekt og sammenhæng i den gode modtagelse* svarede de adspurgte beboere og pårørende, at de alle havde oplevet en god og fyldestgørende modtagelse ved indflytning, og en ligeså fyldestgørende løbende opfølgning efter indflytning.

Det blev beskrevet, at der var afholdt forventningssamtale både før, i forbindelse med indflytning og efter indflytning. Samtaler der til sammen skabte en tryk og god relation, og som betød, at alle relevante parter oplevede sig respektfuldt imødekommet ift. ønsker og behov.

De adspurgte pårørende berettede også om, hvordan de anvendte Kintella (digitalt værktøj der understøtter dialogen mellem pårørende og medarbejdere), og både ledelse, medarbejdere og adspurgte pårørende oplevede dette kommunikationsredskab som et godt supplement til vidensdeling.

I selve tilsynsbesøget blev der observeret en høj grad af tryghed og respekt i alle de indsatser der foregik gennem dagen imellem medarbejderne og beboerne. Der var en god kommunikation mellem beboere/pårørende og medarbejdere, og medarbejderne var konsekvent nærværende, synlige og let tilgængelige.

Det blev bemærket, at der konsekvent blev taget udgangspunkt i beboernes døgnrytme, og at alle medarbejdere, uanset faggruppe, løbende orienterede sig grundigt i de beboeres journaler, som de var tilknyttet.

Der var ved dagens begyndelse en fælles faglig sparring, hvor en autoriseret sundhedsfaglig medarbejder orienterede om det seneste døgn hændelser. En fælles

faglig sparring, hvor der også var en dialog og læring om tryghed, nærvær og respekt ift. den indsats, som medarbejderne efterfølgende skulle i gang med hver især.

Livskvalitet

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

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

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

For så vidt angår hjemlighed og hverdagsliv er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at alle tre kvalitetsmarkører afspejler sig i praksis.

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

Hjemlighed og hverdagsliv

Med det samme tilsynsførende trådte ind på Oasen, var der en oplevelse af en hjemlig og rar atmosfære. Der duftede gennem dagen af de forskellige ting, der blev lavet i køkkenet. En duft og en atmosfære der gav en oplevelse af, at man var et sted, hvor der tages stort hensyn til beboernes hjemlighed og hverdagsliv.

Det var rart at være på både fællesarealer og i beboernes egne boliger, og indsatserne bar præg af stor hensynsfuldhed til, hvordan beboerne havde det bedst, og hvad de havde brug for.

Det blev bemærket, at der var enkelte medarbejdere, der fik fortravlet sig i dagens samarbejde med beboerne i forbindelse med morgenplejen, og senere ift. hvor de pågældende beboere ønskede at indtage deres morgenmad, hvornår de ville hvile sig mv.

En travlhed der afstedkom, at man ikke fik indtænkt beboerens selvbestemmelsesret ift. hvad der var dokumenteret i beboerens døgnrytmeplan i beboerens journal. (deraf kvalitetsvurderet få mangler for selvbestemmelse, se bilag 2, vurderingsramme)

I en efterfølgende dialog og læring med medarbejderne blev det drøftet, hvordan indtrykket af travlhed også kan handle om, at man som medarbejder har en bagved liggende faglig forståelse for beboerens her og nu konkrete behov, og heri forstår,

hvordan man skal økonomisere med den energi der er tilstede. Der var dog enighed om, at man i så fald skal opdatere journalens døgnrytmeplan, således at den stemmer overens med den faktuelle måde at løse indsatsen på.

Aktiviteter

Adspurgt ledelse og medarbejdere foregår der i det daglige individuelle og fælles aktiviteter, og det er medarbejderne, elever og studerende der indarbejder denne indsats i dagens opgaver. Her ud over er der klaverspil, musik og dans v. ekstern frivillig 2 gange om måneden, gåture med frivillige fra Ældresagen, busture mv.

Adspurgt tilstedeværende beboere og i forbindelse med pårørendeinterview blev der udvist stor tilfredshed med Oasens aktivitetstilbud, og det blev her pointeret, at det er beboerens egen oplevelse af livskvalitet, der konsekvent er afgørende for, hvilken aktivitet den enkelte beboer indgår i.

Selve boligerne fremstod her til med god plads, velindrettede, hjemlige og præget af hverdagsliv.

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

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

Sundhedsfremme

Den faglige indsats foregik ud fra en systematiseret helhedsorienteret og personcentreret omsorg, og det var tydeligt, at der var et styrket fokus på borgernes individuelle behov i forhold til både den fysiske, den psykiske og kognitive funktionsevnetilstand, herunder med opmærksomhed på tidlig opsporing af sygdom.

Der blev i tilsynsbesøget observeret en fælles faglig samling og rapport fra det sidste døgn om morgenen, hvor dagens opgaver blev fordelt. Der var løbende faglig sparring gennem vagten, og endnu en fælles faglig sparring i 15 min ved frokosttid. Adspurgt ledelsen var der ligeledes en fælles faglig samling, når aftenvagten mødte ind, hvorefter der ved vagtskifte til både nat, og til efterfølgende dagvagt, er en mundtlig overlevering af opgaver, der kræver særlig opmærksomhed.

I alle fælles faglige samlinger med en særlig opmærksomhed på tidlig opsporing af sygdom via Roskildehjulet (triageringsredskab til opsporing og forebyggelse af sygdom)

Professionalisme og selvhjulpenhed

Instrukser

Der forefandt instrukser for *ansvars- og kompetenceforhold*, som foruden de faste medarbejders ansvars- og kompetenceforhold, også indeholder instrukser for det interne vikarkorps, elever og studerende.

Der forefandt ligeledes de jf. sundhedslovens 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*.

Adspurgt medarbejderne er det den sygeplejefaglige udredning, der er omdrejningspunktet for forståelsen for beboerens helbredstilstand, og der afholdes beboerkonference én gang ugentlig. Adspurgt arbejdes der systematisk og med udgangspunkt i de generelle oplysninger om beboeren, ift. beboerens helbreds- og funktionsevnetilstande, medicinske behandling, kognitive såvel som fysiske og psykiske funktionsevnetilstand.

Det blev bemærket, at der, som tidligere nævnt under *Værdighed* var enkelte medarbejdere, der fortravlede sig i forbindelse med morgenplejen. En travlhed, der afstedkom, at disse ikke fik indtænkt beboerens beskrevne døgnrytme og funktionsevne og helbredstilstand. Der sås hos samme medarbejdere ligeledes visse forglemmelser i forhold til korrekt hygiejnehåndtering. (deraf kvalitetsvurderet *få* mangler ift. *professionalisme*)

Det blev ligeledes bemærket, at der i forbindelse med dagens gøremål, generelt blandt medarbejderne manglede fokus på rehabilitering af egne funktionsevner, og der til hørende indsatser og opfølgning. (deraf kvalitetsvurderet *få* mangler ift. *selvhjulpenhed*)

I en efterfølgende dialog og læring med ledelsen blev det afklaret for tilsynsførende, at den rehabiliterende tilgang som metode, som centralt fra har været sat på pause, står foran en reimplementering på alle kommunens plejecentre. Ledelsen er samtidig opmærksom på, at pauseringen af metoden udelukkende har handlet om konsekvent fastlæggelse af rehabiliteringsmål, og at medarbejderne i daglig praksis er forpligtiget til

at udøve hverdagsrehabilitering i deres daglige arbejde med beboerne. Dette så beboerne kan beholde deres funktionsevne længst muligt.

Her til var der en dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere, om hvordan der generelt kan arbejdes kvalitetsforbedrende med de faglige tilgange, fx ved at genbesøge de Roskildespecifikke instrukser for hygiejne, og ligeledes tage nogle faglige samlinger med alle medarbejdere vedr. de vedtagne faglige metoder og tilgange til de forskellige indsatser.

Styring

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 alle tre kvalitetsmarkører afspejler sig i praksis.

Kontinuitet og sammenhæng

Oasen fremstod 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 Oasen 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.

Alle medarbejdere havde deres egen Ipad, alle havde arbejdstelefoner, de rette alarmer mv.

Brand-, fødevare- og arbejdstilsynsregler og retningslinjer blev efterlevet efter gældende standard.

Der forefandt let tilgængelig beredskabsplan og gældende retningslinjer ved systemnedbrud.

Bemanning

Adspurgt ledelsen har Oasen 26 faste medarbejdere som er enten sygeplejersker, Social- og sundhedsassistenter, Social- og sundhedshjælper samt 1 ufaglært.

Oasens nøgletal for personaleomsætning og sygefravær viser en generel lav personaleomsætning, et lavt sygefravær samt adspurgt et godt arbejdsmiljø med faste medarbejdere, der kender beboerne godt. Her til løbende sygeplejestuderende, social- og sundhedsassistentelever og social- og sundhedshjælperelever samt et internt hold af faste timelønnede, som dækker vagterne ved sygdom, ferie o.a.

Andelen af faglærte medarbejdere er marts 2024 95 %, hvilket efterlever de umiddelbart kommunalt satte mål.

Sygefraværet er januar 2024 2,3 % med et lille opsving i februar til 6,4% sammenligneligt med tendens for hele kommunen. Gennemsnitlig for 2023 har fraværsprocenten været under det kommunalt fastsatte mål, som er < 5%.

Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der blev efter tilsynsbesøget afholdt møde onsdag d. 28. februar 2024 mellem tilsynsførende og Oasens 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 fokusområder 2024-2025

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

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

- At der fortsat er en respektfuld modtagelse af nye borgere og deres 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 et styrket fokus på respektfuld modtagelse af nye borgere og deres pårørende fastholdes.

Her til var der i det lokale kvalitetsråd en dialog om muligheden for læring ift. den gode modtagelse på tværs af kommunens plejecentre.

Oasens ledelse vil bringe dette forslag videre til det tværgående kvalitetsråd.

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. Her til at Kintella er i brug hos alle Oasens beboere og pårørende. Det blev besluttet, at et styrket fokus på sammenhæng omkring modtagelse af nye borgere og deres pårørende fastholdes.

Bemærkninger

Det lokale kvalitetsråd ser frem til det fortsatte samskabte tilsynsarbejde, og dertil hørende kvalitetsforbedrende tiltag.

Det lokale kvalitetsråd har ingen yderligere bemærkninger.

Bilag 1 Kvalitetsmarkører

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

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

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

Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<p>Kvalitetsmarkørerne afspejler sig kendetegnende ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende 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 flere 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 få 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 ingen eller ganske få mangler. • Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis