



ROSKILDE  
KOMMUNE

# Samskabt Tilsyn Margrethehjemmet

Roskilde Kommune

December 2023

## Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn på Margrethehjemmet.....	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag .....	11
Det lokale kvalitetsråds fokusområder.....	11
Andre fund.....	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.

### 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 Margrethehjemmet, herunder:

- Det lokale kvalitetsråds fokusområder
- Tilsynsførendes observationer og heraf øjebliksbillede af plejehjemmets udviklingspotentiale ift. kvalitetskompassets 12 kvalitetsmarkører
- Efterfølgende aftaler indgået i det lokale kvalitetsråd ift. det videre kvalitetsforbedrende arbejde

For videre uddybning kan Margrethehjemmets lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens forvaltning på [samskabtilsyn@roskilde.dk](mailto:samskabtilsyn@roskilde.dk).

# Samskabt tilsyn på Margrethehjemmet

---

Der er gennemført uanmeldt tilsynsbesøg på Margrethehjemmet i en dagvagt tirsdag d. 5. december 2023.

Tilsynsbesøget er udført af:

**Sundhedsfaglig konsulent, Social, Job og Sundhed; Tessa Fleischer**  
**Sundhedsfaglig kvalitetskonsulent, Social, Job og Sundhed; Hanne Rønn.**

Tilsynsbesøget er foretaget med afsæt i Kvalitetskompassets 4 temaer; *Værdighed, Livskvalitet, Omsorg og Styring*, herunder iboende den for kommunen forpligtigede tilsynsføring med om plejehjemmet 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. Dialog og kommunikation i borger/pårørende-medarbejdersamarbejdet
2. Respekt ift. at sikre info fra vagtlag til vagtlag.

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

## Kvalitetsvurdering

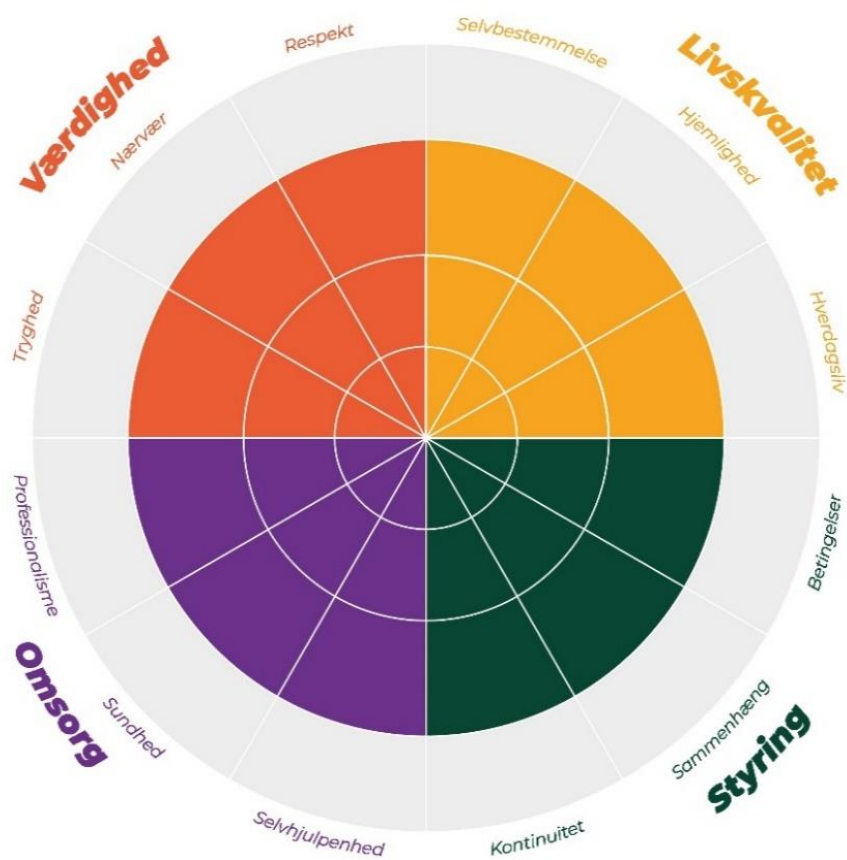
Margrethehjemmet er i tilsynsbesøget vurderet til, at efterleve den påkrævede kvalitet jf.:

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

## Kvalitetskompas

Margrethehjemmet er her ud over vurderet ift. plejehjemmets organisatoriske, faglige og borgeroplevede udviklingspotentiale<sup>1</sup> inden for de 12 kvalitetsmarkører i Kvalitetskompasset og dertil hørende fastlagte ramme for kvalitet.

### Kvalitetskompasset - illustration:



<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.**

Der blev i tilsynsbesøget observeret tryghed og respekt i de indsatser, der foregik gennem dagen medarbejdere og beboere imellem. Der blev observeret god kommunikation mellem beboere/pårørende og medarbejdere. Medarbejderne var på dagen meget nærværende, synlige og let tilgængelige. Dette bl.a. ved, at der var en receptionist i receptionen gennem hele dagvagten, en ledelse, hvor der var åben dør til kontoret, synlig ledelse og medarbejdere på alle fællesarealer og på gangene nær borgernes boliger, og adspurgt også (fraset receptionist og ledelse) denne tilstedeværelse i aften og nattetimer.

Det blev bemærket, at der var beboere, der godt kunne tænke sig mere konsekvent at vide på forhånd, hvilken medarbejder, beboeren skulle modtage hjælpen fra, både i den pågældende dagvagt og ligesådan ift. aften og nat. Denne forhåndsviden for at føle sig mere forberedt på hvem der kommer, tryk og respekteret. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler ift. tryghed, nærvær og respekt*)

Det blev ligeledes bemærket, at enkelte medarbejdere i forbindelse med det første besøg hos beboerne iværksatte hjælpen i et tempo, som gav indtryk af, at der var en række opgaver, der skulle løses, mere end en særlig omsorg for, at hjælpe beboeren godt i gang med dagen. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler ift. tryghed, nærvær og respekt*)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev der vidensdelt om, hvordan man kan yde mere personcentreret omsorg i de forskellige indsatser, og hvordan man kan sikre, at indsatsen er mere *fuldstændigt* på beboerens præmisser.

## Livskvalitet

<b>LIVSKVALITET</b>	<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 <i>selvbestemmelse, hjemlighed og hverdagsliv.</i></b></p>
---------------------	--

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

Det blev i tilsynsbesøget observeret, at der blev lyttet til beboernes ønsker for *hvordan, og om, de ønskede at være en del af fællesskabet på plejehjemmet*. Nogle ønskede, at deltage i arrangementer, andre ønskede at være i deres bolig osv. Der blev taget hensyn til borgernes behov for afskærmning, om det skulle være med fuld eller delvis deltagelse mv.

I forhold til aktiviteter fortalte medarbejderne, at der deles aktivitetslister ud hver 14. dag, som gennemgås med beboerne mhp tilmelding. Herudover at plejehjemmet har en husavis samt opslagstavler med aktivitetsopslag. Til sikring af aktivitetsdelen er der ligeledes ansat 2 aktivitetsmedarbejdere, der står for både 1-1 og fælles-aktiviteter.

Beboernes hverdagsliv blev på dagen for tilsynet tilrettelagt pr. beboer ud fra, hvad der blev vurderet praktisk muligt. Det blev ligeledes bemærket, at der var pårørende, der adspurgt ikke i *alle* forhold oplevede, at de mest kognitivt udfordrede beboere har indflydelse og medbestemmelse på deres hverdagsliv på plejehjemmet.

Det blev ligeledes bemærket, at der var enkelte beboere, der adspurgt gav udtryk for, at de gerne vil inddrages i højere grad ift. *hvordan hverdagslivet skal udspille sig*. Dette fx ift. *hvor og hvordan den personlige pleje og praktiske hjælp skal udføres, i hvilken rækkefølge dagens gøremål skal afvikles mv.* Disse eksempler for at opleve en højere grad af selvbestemmelse og respekt for selvbestemmelse, hverdagsliv og hjemlighed. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler ift. **selvbestemmelse, hverdagsliv og hjemlighed***)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev der vidensdelt om, hvordan man i endnu højere grad kan tage hensyn til beboernes selvbestemmelse, hverdagsliv og hjemlighed.

## Omsorg

<b>OMSORG</b>	<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><b>Omsorg i indsatsen opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig <i>professionalisme</i>, fokus på <i>sundhedsfremme</i> og <i>selvhjulpnehed</i>.</b></p>
---------------	---

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

Margrethehjemmets ledelse forklarede, at den faglige indsats baserer sig på helhedspleje med fokus på borgernes individuelle behov i forhold til både den fysiske, den psykiske og kognitive funktionsevnetilstand. Der ydes omsorg med udgangspunkt i en fagligt velbegrunder enten kompenserende, aktiverende eller rehabiliterende tilgang.

Adspurgt er det ledelsens prioritering i 2024 at sætte særligt fokus på, hvordan omsorgsarbejdet kan tage afsæt i en mere generel rehabiliterende tilgang med dertil hørende rehabiliteringsmål og delmål for alle plejehjemmets beboere. Dette for derved mere konsekvent at efterleve de nationale standarder for tilbud om hverdagsrehabilitering. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler* ift. *professionalisme*, *sundhedsfremme* og *selvhjulpnehed*)

Det blev bemærket, at der var en fælles faglig samling om morgenen, hvor dagens opgaver blev fordelt, løbende faglig sparring gennem vagten, og igen fælles faglig sparring i 15 min ved frokosttid. Sidstnævnte sparring svarende til Roskilde kommunes krav om tidlig opsporing af sygdom og funktionstab.

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

Der blev ligeledes forevist de 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*.

Dokumentationspraksis afspejlede, at den sygeplejefaglige udredning er omdrejningspunktet for forståelsen for beboerens helbredstilstand, og at der arbejdes



systematisk og med udgangspunkt i dokumentationens skemaer for *generelle oplysninger, helbredstilstande, medicinske behandling og kognitive såvel som fysiske og psykiske funktionsevnetilstande.*

Medarbejderne forklarede herudover, at der arbejdes systematisk med *utilsigtede hændelser* mhp faglig læring og kvalitetsforbedring, og at der pågår en årsrapport, der udarbejdes af plejehjemmets sagsbehandler for *de utilsigtede hændelser*, som fremlægges for bestyrelsen én gang om året, samt fra og med 2024 også for det lokale kvalitetsråd.

Det blev bemærket, at morgen og frokost- medicinadministrationen foregik ved, at medarbejderne tilgår medicinvogne, der er placeret på fællesarealerne, og at selve orienteringen i journalen, medicinregistrering mv. blev varetaget på en fælles Ipad som var fastgjort til medicinvognen. (deraf kvalitetsvurderet *få* mangler ift. *professionalisme*)

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og de tilstedeværende medarbejdere blev der vidensdelt om, hvordan medicinadministration og der til hørende orientering og registrering i journalen kan foregå mere uforstyrret og beboerdiskret.

## Styring

<b>STYRING</b>	<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><b>Optimal styring af indsatsen sikres gennem bedst mulig <i>kontinuitet, sammenhæng og betingelser.</i></b></p>
----------------	---

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

Margrethehjemmet fremstår som et velfungerende plejehjem med en meget engageret ledelse, der går meget op i løbende at sikre, at plejehjemmet efterlever kommunens politisk vedtagne kvalitetsstandarder og dertil hørende serviceniveau.

Margrethehjemmet har en hjemmeside, hvor der foruden de faktuelle oplysninger er tilskrevet plejehjemmets grundlæggende vision om, at der skal være fokus på den aktive aldring for både krop og sjæl. Dette med fokus på at skabe rammerne for at beboerne bevarer et meningsfyldt, aktivt og socialt ældreliv, at der er mulighed for at knytte bånd til det sociale byliv, og at de pårørende ses som en ressource, og personalet som en katalysator for det gode og aktive ældreliv.

Margrethehjemmets faste plejepersonale tæller i alt 40 faglærte og 10 ufaglærte medarbejdere, sv. til 41,3 fuldtidsstillinger. Her til har Margrethehjemmet endvidere 15 faste medarbejdere med anden funktion, herunder administrative medarbejdere, servicemedarbejdere, frisør, rengøring, køkkenmedarbejdere samt medarbejdere med fokus på aktivitetstilbud.

Margrethehjemmet har foruden de faste medarbejdere et internt vikarkorps, elever, studerende og andre eksternt knyttede medarbejdere. Med det faste interne vikarkorps sikres det, at der i tilfælde af sygdom oa. blandt de faste medarbejdere, opretholdes kontinuitet, kendskab og kendt faglighed i forhold til beboerne.

Det blev på tilsynsbesøget bemærket, at Afd. ledelsen på begge etager indgik i dagens plejeopgaver på lige fod med medarbejderne, adspurgt for bedre at kunne rokere rundt på dagens ressourcer og kompetencer, så de matchede dagens og beboernes behov.

Boligerne fremstod hjemlige og præget af hverdagsliv. Der var et stort og fleksibelt velindrettet badeværelse med skydedør/skydevæg med mulighed for inddragelse af indgangspartiet, hvor også garderobeskabene var placeret. Stue og soveværelse fremstod enkelte steder en anelse kompakt og med snævre pladsforhold for både beboer og medarbejdere. Forhold der i disse tilfælde på dagen efterlod mindre udfordringer i forhold til bedst mulige arbejdshygiejniske forhold.

Både beboere og medarbejdere gjorde opmærksom på, at inddragelsen af indgangspartiet kan være problematisk ift. sikring af beboerens privatliv, og det blev pointeret, at det er yderst vigtigt at huske, at skydedøren /skydevæggen er helt lukket, når beboeren fx er på badeværelset, idet der ellers er risiko for at blive set fra gangen, hvis hoveddøren åbnes.

I forhold til IT-teknisk udstyr, så havde plejehjemmets medarbejdere ikke egen arbejdstelefon eller Ipad, og deltes derfor om dem der var. (deraf kvalitetsvurderet *få mangler ift. betingelser*)

Det blev bemærket, at medarbejderne havde en mindre god adgang til de intrakommunale oplysninger, instrukser og samarbejdsrelationer/flader med kommunens øvrige ældrepleje. Adgange og her til hørende samarbejde, som Margrethehjemmets ledelse meget gerne så etableret bedre end på nuværende tidspunkt.

I en efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og ledelsen blev der drøftet, hvordan samarbejdet med sekretariatet for Social, Job og Sundhed kan optimeres, og hvordan adgangen til de intrakommunale oplysninger kan etableres i langt bedre grad.

# Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der er efter tilsynsbesøget afholdt møde torsdag d. 25. januar 2024 mellem tilsynsførende og Margrethehjemmets lokale kvalitetsråd. Alle parter har i dette møde på baggrund af indsigter og pointer fra tilsynsbesøget haft dialog og læring, og er blevet enige om følgende kvalitetsforbedrende tiltag:

## Det lokale kvalitetsråds fokusområder

- Dialog og kommunikation i beboer-pårørendesamarbejdet
- Respekt ift. at sikre info fra vagtlag til vagtlag

### 1) Dialog og kommunikation i beboer-pårørendesamarbejdet

At få aftaler, ønsker og behov indskrevet i dokumentationen, så der bliver lige muligheder for alle for at kunne sikre en god dialog og kommunikation i beboer-pårørendesamarbejdet.

#### Kvalitetsforbedrende tiltag:

Margrethehjemmet har sammen med kommunens forvaltnings understøttende kvalitetsteam igangsat dialog- og læringsseancer for plejehjemmets medarbejdere i forhold til fyldestgørende dokumentationspraksis.

### 2) Respekt ift. at sikre info fra vagtlag til vagtlag

At få en arbejdsgang for hvordan beboerne betrygges i, hvem der kommer og skal hjælpe den enkelte beboer både gennem dagen, gennem aftenen og i nattetimerne.

#### Kvalitetsforbedrende tiltag:

Margrethehjemmets ledelse har igangsat udarbejdelse af en arbejdsgang, der sikrer at den enkelte beboer betrygges i, hvem der kommer og hjælper hvornår. Når arbejdsgangen er færdiggjort vil den blive sat i afprøvning hos udvalgte beboere mhp kvalificering inden fuld implementering.

## Andre fund

### 3) Respekt ift. at sikre privatlivet i boligen

At sikre at beboerne bevarer privatlivets fred i de boliger, hvor der er skydedør/skydevæg i forbindelse med badeværelset.

#### Kvalitetsforbedrende tiltag:

Margrethehjemmets ledelse vil gøre alle medarbejdere opmærksomme på problemstillingen, og sørge for at alle ved, at skydedøren/skydevæggen skal være lukket helt til, når beboeren er på badeværelset.

#### **4) Sikring af medicinadministration**

At sikre at medicinadministration, når det foregår i fællesarealer, foregår uforstyrret og med mulighed for at udføre tidstro og løbende registrering/dokumentation.

**Kvalitetsforbedrende tiltag:**

Margrethehjemmets ledelse har indkøbt 12 iPads (senere flere), som skal lægges fast ud i beboernes boliger. På den måde kan medarbejderne udføre tidstro og løbende registrering/dokumentation når de er hos beboeren.

Margrethehjemmets ledelse har herudover igangsat en undersøgelse ift. hvordan medicinadministration på fællesarealerne kan foregå mere uforstyrret.

#### **5) Sammenhæng i samarbejdet med kommunen**

At samarbejdet med kommunens forvaltnings understøttende kvalitetsteam optimeres i forhold til lettere og større tilgængelighed til kommunens intranet, kvalitetshåndbog, instrukser mm. Her til sikring af relevant tværgående information, kommunikation, vidensdeling, deltagelse i relevante møder mv.

**Kvalitetsforbedrende tiltag:**

Margrethehjemmets ledelse har sammen med kommunens forvaltnings understøttende kvalitetsteam aftalt konkrete initiativer ift. det intrakommunale samarbejde, herunder:

- Indbringelse af de beskrevne problemstillinger til det tværgående kvalitetsråd
- Ledelsesdeltagelse i relevante mødefora, fx plejecenterledergruppen
- Adgang for Margrethehjemmets ledelse og sundhedsfaglige nøglepersoner til kommunens intranet, hvor der forefindes Roskildespecifikke retningslinjer, instrukser ift. sundhedslov mv.
- Medinddragelse af Margrethehjemmet ift. relevant kommunal information, fx nyhedsbreve fra kvalitetsorganiseringen, Nexus mv.
- Tilbud om inklusion i MySkills (kompetencekort-app til medarbejderne)

## **Bemærkninger**

Efter høring i det lokale kvalitetsråd, intet 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
	<b>BETINGELSER</b>	<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 i 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 omfattende 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 flere 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 få 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 ingen eller ganske få mangler.</li> <li>Alle kvalitetsmarkørerne afspejles i praksis</li> </ul>