



ROSKILDE
KOMMUNE

Samskabt Tilsyn Hjemme og Sygeplejen, Distrikt 2

Roskilde Kommune

April 2024

Indhold

Forord.....	3
Samskabt tilsyn i Hjemme- og Sygeplejen, Distrikt 2	4
Kvalitetsvurdering.....	4
Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag	13
Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 - 2025.....	13
Bemærkninger	14
Bilag 1 Kvalitetsmarkører	15
Bilag 2 Kvalitet - vurderingsramme.....	17

Forord

"Det er meget vigtigt, at man sætter sig ind i borgernes behov og hvad de har brug for. For det er jo ikke altid kun det med at komme i bad og få gjort rent og sådan noget – det er jo også mange gange med omsorg – at de går op i hvordan man har det"
(citater; Ældre borger, Roskilde Kommune, 2022)

Kommunen er forpligtiget til at føre løbende tilsyn med de kommunale indsatser på kommunens plejecentre og hjemmepleje. Et tilsyn der skal sikre, at der er den fornødne kvalitet i indsatserne, og at de er i overensstemmelse med lovgivningen og de kommunalt politisk vedtagne kvalitetsstandarder.

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* i hjemme- og sygeplejen, Distrikt 2, med stikprøve i hjemmepleje Dag SYD og sygeplejegruppen, herunder:

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

For videre uddybning kan hjemme- og Sygeplejen, Distrikt 2's lokale kvalitetsråd kontaktes via kommunens forvaltning på samskabttilsyn@roskilde.dk.

Samskabt tilsyn i Hjemme- og Sygeplejen, Distrikt 2

Der er gennemført uanmeldt tilsyn i hjemme- og Sygeplejen, Distrikt 2 i en dagvagt mandag d. 6. maj 2024.

Tilsynsbesøget blev udført af:

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

Tilsynet blev foretaget fortrinsvis i hjemmeplejegruppe dag SYD og i sygeplejegruppen ift. kvalitetskompassets temaer for *værdighed, livskvalitet og omsorg*, samt i hele Distrikt 2 ift. kvalitetskompassets tema for *styring*.

Tilsynsbesøget havde her til særligt fokus på det lokale kvalitetsråds fokusområde:

Værdighed

Nærvær og respekt

- Er der "goddag og farvel" inkluderet i besøgene - tager man jakken af- går man baglæns ud?
- Er der kontinuitet og sammenhæng i indsatsen, og kender borgerne og medarbejderne hinanden godt?

Kvalitetsvurdering

Distrikt 2 med stikprøve i hjemmeplejegruppe dag SYD og i distriktets sygeplejegruppe 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 kvalitetsstandard for sygepleje jf. §138 i sundhedsloven.

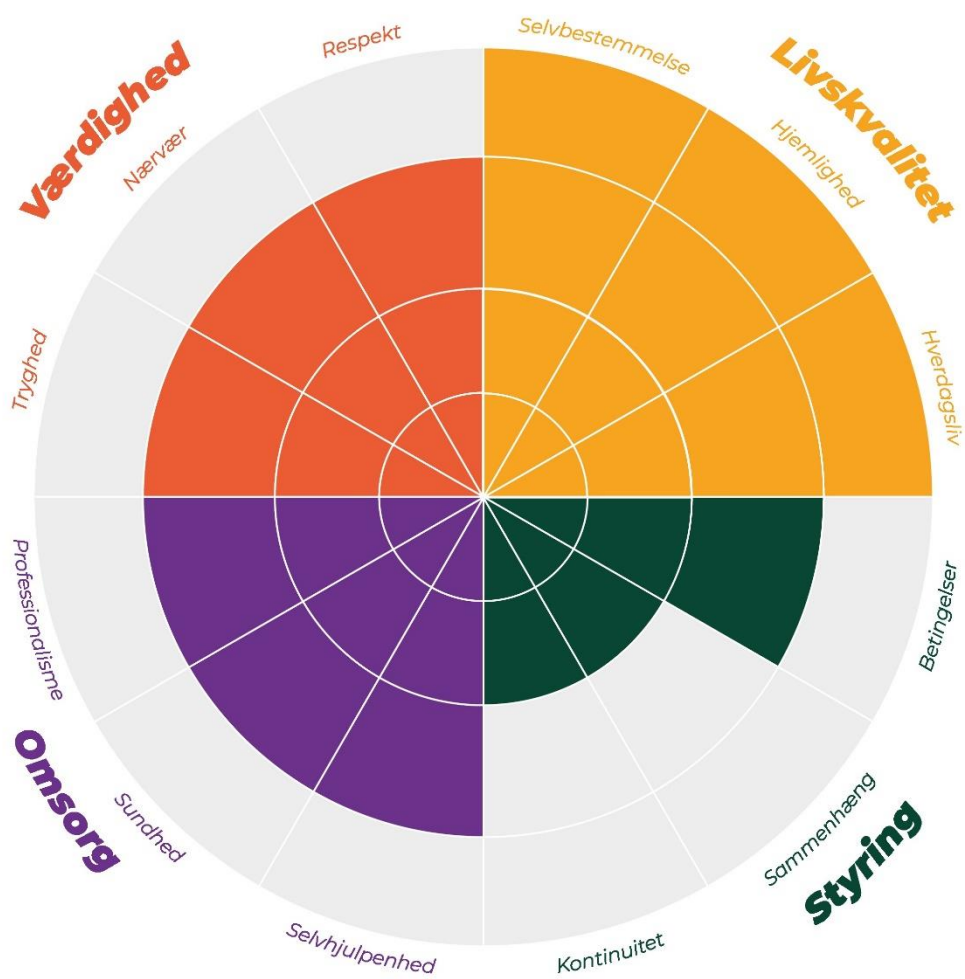
Kvalitetskompas

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

¹ Metoden bag *vurdering af udviklingspotentiale* tager afsæt i teori om modenhedsmodeller i organisationer (CMM - Capability Maturity Model (CMM), kort opsummering:

Herunder det lokale kvalitetsråd i Distrikt 2's særlige fokus på **Værdighed**, herunder *nærvær og respekt* samt **Styring**, herunder *kontinuitet og sammenhæng* i indsatsen.

Kvalitetskompasset for hele Distrikt 2 - illustration:



Metoden er et værktøj der, foruden at evaluere kvaliteten af den pleje, som leveres til borgerne, også afdækker udviklingspotentialer i forhold til kvaliteten, og som derved kan være med til at lede til målrettede indsatsområder for at hæve kvalitetsstandarden.

Kvalitetskompasset - uddybet:

Værdighed

	<p>En god ældrepleje har fokus på at understøtte borgernes værdighed, og styrker derved borgernes velbefindende og muligheden for flere gode leveår.</p> <p>Værdighed handler om, at borgerne skal føle sig trygge og sikre i deres liv. De skal mærke nærvær og empati, og at deres behov og ønsker mødes med respekt og tages seriøst. Det er således afgørende for kvaliteten i den gode pleje, at borgerne oplever værdighed og bliver set og behandlet som en værdifuld del af samfundet.</p> <p>Værdighed opnås ved at sikre og understøtte bedst mulig tryghed, nærvær og respekt.</p>
--	--

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

Det lokale kvalitetsråds fokusområder 2023-2024:

Er der "goddag og farvel" inkluderet i besøgene – tager man jakken af- går man baglæns ud?

Hjemmeplejen- Dag, SYD (stikprøve)

Dagvagten blev indledt med en fælles morgensamling, hvor social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, elever samt ufaglærte medarbejdere sammen med 2 tilstedeværende sygeplejersker drøftede, hvilke borgere der skulle særligt prioriteres, hvilke opgaver der var, og hvem der skulle løse hvad.

Der var i denne morgensamling en dialog om en borger og dennes udfordringer, hvor flere faggrupper deltog aktivt og bød ind med fagligt velfunderede indsigter og pointer mhp kvalitetsforbedrende tiltag i forhold til tryghed, nærvær og respekt for denne borgers livssituation.

Det blev samtidig bemærket, at ikke *alle* deltog aktivt eller lyttede med. En årsag kunne være, at gruppen sad spredt i små grupperinger, nogen med ryggen til, andre med opmærksomhed på egen telefon, Ipad eller andet. Der var ligeledes medarbejdere, der kom undervejs i mødet og andre der gik.

På de efterfølgende borgerbesøg, blev der observeret en generel god atmosfære af tryghed, nærvær og respekt mellem medarbejdere og borgerne, og man fik en fornemmelse af, at medarbejdere og borgere kendte hinanden rigtig godt.

Der var i alle observerede besøg "goddag og farvel" inkluderet, man tog overtøjet af inden indsatsen gik i gang, og tilsynsførende fik klart indtryk af, at man gik "baglæns ud". Dette mhp at sikre sig, at alt var i orden, inden man forlod hjemmet.

Adspurgt både borgere og pårørende som tilsynsførende mødte undervejs på tilsynsbesøgene, var der en fælles oplevelse af, at Hjemmeplejen i videst mulige omfang sendte faste og kendte medarbejdere til borgerne i forbindelse med pleje og behandling.

Der var ligeledes en fælles enighed om, at det var mere forskelligt hvilke sygeplejersker, der kom, og at der her ikke i samme grad var opmærksomhed i selve planlægningen på, at skabe tryghed, nærvær og respekt gennem faste og kendte medarbejdere.

I en efterfølgende gennemgang af dokumentationspraksis blev det observeret, at uanset hvor i distriktet borgerjournalen hørte til, var der generelt behov for forbedringer i dokumentationen. Det blev konstateret, at der bør arbejdes med at sikre, at borgeren kommer tydeligere til udtryk i forhold hvordan borgerens funktionsnedsættelser eller helbredsproblemer manifesterer sig. Formålet ved dette, er at gøre borgerens journal mere udførlig med hensyn til, hvordan den specifikke borger skal vejledes eller støttes i hans eller hendes situation, mestringssevne eller rolle. Dette med respekt for den enkelte borgers person og hverdag for at skabe genkendelighed, tryghed og nærvær i den indsats, der leveres.

I den efterfølgende dialog og læring mellem tilsynsførende og medarbejdere blev det drøftet, hvordan man kunne ensrette tilgangen til borgerne med fokus på tryghed, nærvær og respekt. Dette kunne jf. ovenstående omkring dokumentationspraksis, og foruden et styrket fokus på faste medarbejdere, eksempelvis implementeres ved at beskrive hvad tryghed, nærvær og respekt er for den enkelte borger i journalerne mere tydeligt under *generelle oplysninger* samt i *døgnrytmeplaner* og andre *handlingsanvisninger*.

Det blev i dialogen også fremhævet, hvor essentielt det er, at alle medarbejdere, uanset faggruppe, har en ensartet tilgang til hvad tryghed, nærvær og respekt er, og at journalernes indhold kan være med til at styrke dette.

Sygeplejen - Distrikt 2 (stikprøve)

I sygeplejen blev der generelt oplevet en gennemgående pæn og imødekommende tone over for borgerne. Der blev sagt 'goddag' og 'farvel' ved hvert besøg, og kommunikationen undervejs blev tilpasset den enkelte borger. Sygeplejerskerne ryddede op efter sig selv og sikrede, at alt var i orden hos borgeren, inden de forlod hjemmene.

Sygeplejegruppen mødte ind lidt forskudt og sad fordelt i forskellige rum i forhold til de områder, de kørte i. Nogle sygeplejersker deltog i triage i hjemmeplejegrupperne, og efterfølgende mødtes sygeplejegruppen for at koordinere dagen, hvis nødvendigt, eller for at dele faglig og relevant information, inden de kørte ud. Det blev bemærket, at der er udviklingspotentiale i forhold til sygeplejerskernes niveau af ejerskab på det fælles

morgenmøde med hjemmeplejen. Både når det gælder drøftelserne omkring tidlig opsporing af sygdom, og ligeledes når det handler om, på hvilken måde, der kan skabes individuel tryghed, nærvær og respekt omkring borgerens hele livssituation i en fællesfaglig kontekst.

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, hjemlighed og hverdagsliv, er det vurderet, at der er ingen eller kun ganske få mangler, og at kvalitetsmarkøren afspejler sig i praksis.

Hjemmeplejen- Dag, SYD (stikprøve)

Tilsynsførende fik i tilsynsbesøget indtryk af, at der blev taget hensyn til behovet for selvbestemmelse, hjemlighed og plads til hverdagsliv hos de borgere, som medarbejderne assisterede på dagen for besøget. Der blev taget hensyn til, *hvornår* borgerne helst ville modtage besøg, *hvor* selve hjælpen skulle gives og *i hvilket tempo*, som borgerne havde brug for, at indsatsen foregik i.

Adspurgte borgere og pårørende bekræftede denne observation, og berettede her til om, at de faste medarbejdere, der kom i hjemmet, tillige ofte oplyste om, hvad kommunen havde af aktivitetstilbud, frivilligforeninger, foreningsliv mv., som kunne understøtte borgernes livskvalitet.

Sygeplejen – Distrikt 2 (stikprøve)

Under de observerede besøg blev der udvist en høj faglig opmærksomhed på den sundhedslovsopgave, der skulle løses hos borgeren, og både borgere og pårørende udtrykte tryghed og tilfredshed med selve udførelsen af indsatsen.

Det blev samtidig bemærket, at flere borgere fra både hjemmepleje og sygeplejebesøgene påpegede, at der i forbindelse med sygeplejens indsats til gengæld ikke var et generelt fokus på, hvad der giver livskvalitet for borgeren i forhold til opgaven. Dette i forhold til selvbestemmelse, hjemlighed og hverdagsliv. Eksempelvis *Selvbestemmelse* i forhold til

medbestemmelse, *hjemlighed* i forhold til hensynet til, hvor opgaven skulle udføres, *hverdagsliv* i forhold til, hvornår det passede borgeren bedst at få udført opgaven.

Omsorg

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

Omsorg handler om at borgernes behov, ressourcer og motivation er udgangspunkt for indsatsen. De skal være tilfredse med kvaliteten af og måden deres pleje og praktiske hjælp udøves på, og deres indsatser skal understøtte deres fysiske og mentale velbefindende, samt deres mulighed for at blive mere selvhjulpne og leve et uafhængigt liv.

Det er således afgørende for kvaliteten i den gode ældrepleje, at borgernes pleje og praktiske hjælp udøves professionelt af fagligt kompetent personale og ud fra omsorg for borgernes velbefindende.

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

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

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

Hjemmeplejen- Dag, SYD (stikprøve)

Instrukser

Ved gennemgang med medarbejderne 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 på intranettet under mappen "kvalitetshåndbogen".

Det blev ift. alle instrukser bemærket, at social- og sundhedsassistenter vidste, hvor de finder de nævnte instrukser.

Det blev samtidig bemærket, at adspurgte social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere *ikke* vidste, hvor de skulle finde instrukserne, og adspurgte heller ikke vidste, om de arbejdede efter hvad instrukserne foreskriver.

Hygiejne

Under tilsynsbesøgene blev der generelt observeret god hygiejne. Dog blev der i enkelte tilfælde konstateret manglende korrekt brug af handsker, og der var ligeledes tilfælde, hvor plastikforklæde ikke blev anvendt, som hygiejneinstrukserne foreskriver.

Personlig pleje, praktisk hjælp og sygepleje

Medarbejderne udviste i alle observerede tilfælde en grundlæggende omsorg for borgernes behov, ressourcer og motivation. De adspurgte borgere var ligeledes tilfredse med både kvaliteten og udførelsen af pleje og praktisk hjælp.

Borgerne oplevede, at de visiterede indsatser understøttede deres fysiske og mentale velbefindende. Dog følte nogle borgere, at der ikke blev taget tilstrækkeligt hensyn til deres muligheder for at blive mere selvhjulpne og leve et uafhængigt liv.

Adspurgt både pårørende og medarbejdere blev det generelt oplevet, at der var udfordringer med at afsætte tid og ro til at tage tilstrækkeligt hensyn til borgerinddragelse ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang.

En borger berettede dog om Digi-rehab, som denne borger nu modtager én gang om ugen. En ordning der indebærer, at en medarbejder kommer forbi og laver gangtræning, hvilket borgeren oplevede som et rigtig godt tiltag i forhold til rehabilitering.

Tidlig opsporing af sygdom

Ved dagens morgenmøde var der fokus på de seneste døgns observationer af borgernes helbredstilstand samt en vurdering af, hvilke faggrupper der skulle tage sig af dagens opgaver hos de pågældende borgere.

Efter mødet og inden påbegyndelsen af borgerbesøgene observerede tilsynsførende både medarbejdere, der kort orienterede sig i deres egne kørelister, observationer og døgnrytmeplaner, og medarbejdere, der ikke gjorde dette. Adspurgt svarede disse medarbejdere, at de kun kiggede i journalerne, hvis der skete noget afvigende ude hos borgerne, som skulle noteres.

I en efterfølgende dialog og læring med tilstedeværende medarbejdere blev det drøftet, hvordan en mere ensartet og generel orientering i journalerne kunne være med til at øge medarbejdernes bevidsthed om tidlig opsporing af sygdomme og generelt forbedre deres viden om borgernes helbredstilstand og funktionsevne.

Sygeplejen – Distrikt 2 (stikprøve)

Ved tilsynsbesøg i sygeplejen blev der observeret høj hygiejnestandard og faglighed, som understøttede både *professionalisme* og *sundhed*. Borgerne udtrykte stor tilfredshed med den sygepleje, de modtog. Det blev her til bemærket at sygeplejen generelt blev udført i en kompenserende tilgang, hvor sygeplejersken udførte hele opgaven, og at der ikke var opmærksomhed på borgerinddragelse, herunder aktivering eller rehabilitering.

I flere tilfælde ønskede de adspurgte borgere i både hjemmepleje og sygepleje mere kontinuitet i forhold til, hvem der fra sygeplejegruppen kom på besøg.

Set i dette lys, var det også tydeligt i dagens tilsynsbesøg, at der er udviklingspotentiale i at få mere kontinuitet og sammenhæng ind i besøgene. Dette for bedre at kunne vurdere og evaluere indsatsen og udarbejde en fagligt velfunderet og sammenhængende plan.

Dette også set i forhold til at fremme borgernes selvhjulpenhed.

I forhold til, om borgere, der modtager sygepleje i hjemmet på sigt kunne komme i sygeplejeklinik, var der, adspurgt medarbejderne, opmærksomhed på, om borgerne var egnet til at overgå til sygeplejeklinik, enten nu eller senere.

En egnethed, som hovedsageligt blev vurderet ud fra borgerens funktionsevnetilstand og villighed til at gå i klinik, snarere end ud fra helbredstilstand, og hvordan det samtidig kunne skabe mere respekt for borgerens hele livssituation, herunder tilpasning til hverdagslivet, kontinuitet og sammenhæng i indsatsen.

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 indsats 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 betingelser, er det vurderet, at der er få mangler, som kræver en mindre indsats at kvalitetsudvikle.

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

Hele Distriktet

Betingelser

Alle medarbejdere havde arbejdstelefoner og Ipad. Der var god plads og det rette antal rum i hjemmeplejens kontorlokaler til medarbejdernes forskellige gøremål. Der var opsat storskærm, som kunne benyttes i forhold til fællesfaglige samlinger, det rette antal borde og stole, så alle kunne få en plads.

Leder og planlæggerkontor fremstod velindrettet og med rette arbejdsmiljøbetingelser.

Brand- og andre arbejdstilsynsregler og retningslinjer efterleves efter gældende standard.

Der forefandtes ligeledes tilgængelig beredskabsplan og gældende retningslinjer ved systemnedbrud.

I april 2024 udgjorde andelen af faglærte medarbejdere for hele Distrikt 2 84,3%, som den overordnede ledelse har et styrket fokus på at øge i andel.

Dette blandt andet ved at motivere ufaglærte medarbejdere til at indgå uddannelsesaftaler samt ved løbende at opslå stillinger inden for faggrupperne for sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere.

Det skal bemærkes, at en del af de 15,7% ufaglærte medarbejdere udelukkende er beskæftiget med visiterede rengøringsopgaver, som ikke nødvendigvis kræver faglig uddannelse inden for sundheds- og omsorgsområdet.

Kontinuitet og sammenhæng

Det lokale kvalitetsråds fokusområder 2023-2024:

Er der kontinuitet og sammenhæng i indsatsen, og kender borgerne og medarbejderne hinanden godt?

Ved tilsynsbesøget blev der konstateret kontinuitet og sammenhæng i hjemmeplejens indsats. Dog berettede medarbejdere, borgere og pårørende om perioder, hvor der er mindre kontinuitet og sammenhæng, dette særligt i perioderne, hvor der er højt sygefravær, ferieperioder og lignende.

Der blev samtidig berettet om en generel mangel på kontinuitet og sammenhæng i sygeplejens indsats. Dette blev set som en udfordring, da borgerne og sygeplejerskerne på den måde ikke får optimalt kendskab til hinanden. Et manglende kendskab der påvirker de sygeplejefaglige betingelser for at vurdere, evaluere og følge op på de pågældende sundhedslovsindsatser.

I 2024 viste sygefraværet for hele distriktet et gennemsnit på 9,9% i de første fire måneder, hvilket var højere end kommunens fastsatte mål på 5%.

Fokusområder og kvalitetsforbedrende tiltag

Der blev efter tilsynsbesøget afholdt møde mandag d. 6. maj 2024 mellem tilsynsførende og det lokale kvalitetsråd i Distrikt 2.

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

Det lokale kvalitetsråds fokusområde 2024 – 2025

Hygiejne

Optimering af korrekt hygiejnehåndtering.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

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

Dette ved:

- Udnævnelse af Hygiejneansvarlig i alle grupper
- Gennemførelse af hygiejnekurser for hygiejneansvarlige.
- Oplæg af hygiejneansvarlig på teammøder/personalemøder.
- Sikring at Hygiejneansvarlig har ugentlig tid til fordybning

Disse kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Kontinuitet og sammenhæng i indsatsen

Optimering af samarbejde mellem sygepleje og hjemmepleje, herunder styrket fokus på, hvordan der kommer kontinuitet og sammenhæng i sygeplejens indsats i hjemmet.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Det lokale kvalitetsråd besluttede, at ledelsen sammen med medarbejderne sætter et styrket fokus på optimering af samarbejdet mellem sygepleje og hjemmepleje samt bedre koordinering og planlægning af sygeplejens indsats i hjemmet med særligt henblik på kontinuitet og sammenhæng i indsatsen.

Dette ved:

- Optimering af planlægning og samarbejde på tværs
- Systematisering og ensretning af sygeplejens indsats i hjemmet

- Ledelsesmæssig fokus og italesættelse af forventninger til samarbejdet mellem sygepleje og hjemmepleje
- Afholdelse af tværgående møder og sparring ved komplekse borgerforløb

Disse kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres i det lokale kvalitetsråd.

Dokumentation:

Ved tilsynsførendes gennemgang af dokumentationen i journaler fra både sygeplejeklinikkerne, hjemmesygeplejen og hjemmeplejen blev der konstateret generelle mangler på tværs af distriktet. Den røde tråd i borgernes dokumentation var ikke tydelig.

Kvalitetsforbedrende tiltag:

Den lokale ledelse har efter tilsynsførendes gennemgang af dokumentationen besluttet at lave flere kvalitetsforbedrende tiltag:

- Fortsat fokus på optimering og kvalitetssikring i dokumentationen
- udnævnelse af superbruger blandt medarbejderne
- ugentligt tid til superbrugere, bla. for at være til rådighed for øvrigt personale
- forenkling af indholdet i den elektroniske borgerjournal
- Oplæring ved superbruger i god dokumentationspraksis i forhold til den sygeplejefaglige udredning

Disse kvalitetsforbedrende tiltag vil løbende evalueres af den lokale ledelse i samråd med Distriktets dokumentationsansvarlige superbrugerorganisering.

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