



ROSKILDE
KOMMUNE

SAMSKABT TILSYN

Tillid, Dialog og Læring

Roskilde Kommune

Sundheds- og Omsorgsområdet

Januar 2024

Indhold

Forord.....	3
Tillid, dialog og læring.....	4
Kvalitetskompas.....	5
Kvalitetsråd	6
Metode for det uanmeldte tilsyn	8
Metode for det løbende samarbejde om kvalitet.....	9



Forord

Der er brug for en tilsynsmodel på ældreområdet, der bygger på tillid, dialog og læring. *Tillid* til at mennesker, der har brug for kommunal pleje og omsorg, bliver mødt med kærlig omsorg og høj faglighed af motiverede medarbejdere under de rigtige rammer. *Dialog* mellem de mange forskellige aktører, der tilsammen udøver og modtager ældrepleje, og sammen med et interesseret lokalsamfund sætter standarden for de forventninger, man sammen kan have til en ordentlig ældrepleje. Og *læring*, fordi det er en forudsætning for, at kvaliteten udvikler sig fremad i en hverdag, der er præget af kompleksitet, daglige prioriteringer og risiko for at begå fejl.

Der er i dag mange forskellige tilsyn på ældreområdet. Tilsyn som varetages af forskellige myndigheder fra forskellige sektorer med forskellige fagligheder og styringslogikker. Tilsynene har hvert deres fokus, og der mangler blik for samspil, dynamikker og koordinering mellem den samlede række af tilsyn. Den manglende helhedsorientering medfører risiko for alvorlige mangler i kontrollen og skubber kompleksitet ud til ledere og medarbejdere i yderste led. Det svækker tillid, medarbejdermotivation og muligheden for organisatorisk læring.

Derfor har Roskilde Kommune sammen med borgere, pårørende, fagprofessionelle, Ældrerådet og aktører fra civilsamfundet udviklet og afprøvet en ny tilsynsmodel for det kommunale tilsyn i ældreplejen med samskabt styring som omdrejningspunktet.

I modellen er tilsynet tilrettelagt, så det understøtter borgerens oplevelse og de fagprofessionelle værdier, bidrager konstruktivt til opgaveløsningen og skaber sammenhæng til det løbende kvalitetsarbejde i organisationen. I det nye tilsyn involveres alle relevante parter i den nære styringsdialog på plejecentrene og i hjemmeplejen, hvor kvalitet vurderes, prioriteres og udvikles, og skaber derigennem et fælles blik på situationen og et bredere ejerskab for de styringsløsninger, der skal bidrage til den gode kvalitet. Endelig er det nye tilsyn helhedsorienteret og indfanger kompleksiteten og de daglige prioriteringer ved at gå helt tæt på praksis. Det skaber tillid, dialog og mere bæredygtige løsninger. Modellen kaldes *Samskabt Tilsyn*.

Med denne modelbeskrivelse får du indsigt i modellen og de elementer den består af, og hvordan vi i Roskilde Kommune nu arbejder med *Samskabt Tilsyn* i hverdagen.

God fornøjelse!



Tillid, dialog og læring

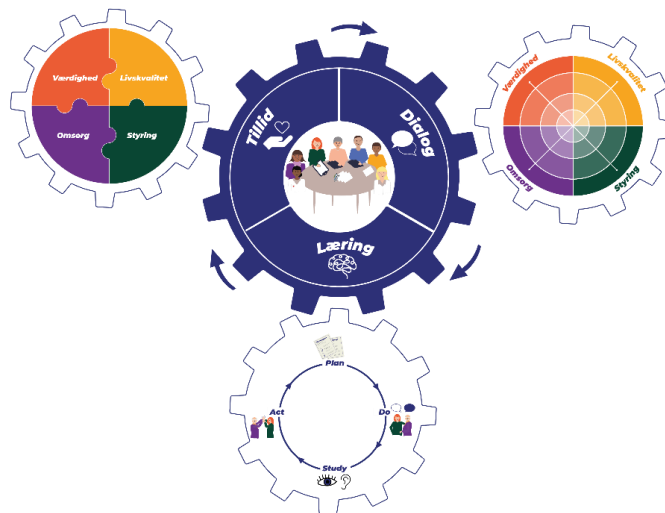
Samskabt tilsyn er udviklet med inspiration fra teorier om samskabt styring, hvor fokus er at skabe bredt ejerskab til styringsløsninger, motivation til at arbejde med forbedringer samt tillid i styringsrelationen. Modellen er blevet til på baggrund af en helhedsorienteret litteraturafdækning, interviews med relevante aktører, observationer af praksis, samt en række workshops, hvor borgere, pårørende, fagprofessionelle, Ældrerådet og civilsamfundsrepræsentanter sammen har defineret kvalitet, drøftet hvordan kvalitet kommer til udtryk og givet input til, hvordan man sammen kan arbejde med vurdering, prioritering og udvikling af kvalitet på en ny, mere tillidsbaseret, dialogbaseret og læringsbaseret måde.

Samskabt tilsyn indeholder en samarbejdsmetode for kvalitet, der er baseret på tillid, dialog og læring og består i praksis af følgende dele:

- Kvalitetskompas, der sætter retning for arbejdet med kvalitet
- Kvalitetsråd, hvor samarbejdet om kvalitet er forankret
- Metode for årlige uanmeldte tilsyn
- Metode for det løbende samarbejde om kvalitet og en værktøjskasse til dette.

I de følgende afsnit vil hver af disse dele blive nærmere beskrevet.

Modellen skaber et transparent indblik for alle interessenter i, hvordan hverdagen ser ud i ældreplejen. Både på de gode dage og på de mindre gode dage. Den giver også mulighed for, at borgere, pårørende og civilsamfund sammen med de fagprofessionelle kan være med til at vurdere, prioritere og udvikle kvalitet, så der opstår bredt ejerskab til de løsninger, der vælges. Det er denne samskabende tilgang, der sikrer og udvikler en god ældrepleje for alle borgere i Roskilde Kommune.





Kvalitetskompas

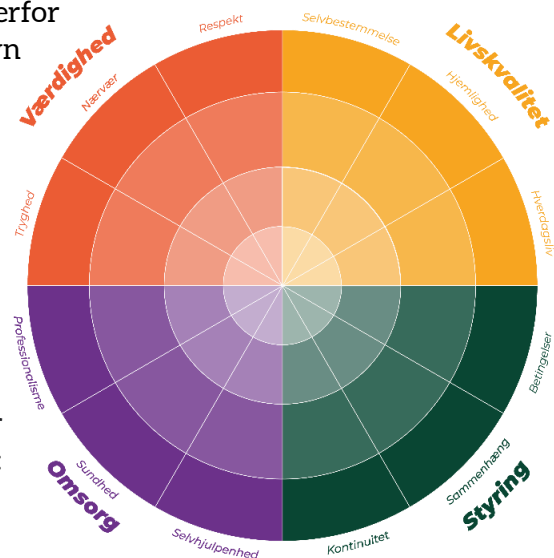
Når vi taler om kvalitet i ældreplejen, er der mange forskellige kvalitetsparametre. Fra et sundhedsfagligt perspektiv vil fokus først og fremmest være på den sundhedsfaglige kvalitet. Fra et værdighedsperspektiv vil fokus være på tryghed, nærvær og respekt. Fra et livskvalitetsperspektiv betyder det noget, om man føler sig hjemme og fra et styringsperspektiv betyder det noget, at der er lavt sygefravær og høj trivsel, så borgerne oplever kontinuitet og overskud hos det personale, der møder dem i dagligdagen.

Samskabt tilsyn bygger på en helhedsorienteret definition af kvalitet, hvor alle perspektiver er samlet i et kvalitetskompas med forskellige markører for kvalitet. Kvalitetskompasset sætter retning for styring af kvalitet i ældreplejen, men er også en ramme til at vurdere og drøfte kvalitet på tværs af de enkelte kvalitetsmarkører. Dette er vigtigt, fordi nogle kvalitetsmarkører sat overfor hinanden kan indeholde modsatrettede hensyn og dilemmaer, som skal håndteres på en hensigtsmæssig måde for at skabe tillid til arbejdet med kvalitet i ældreplejen.

Kvalitetskompas

Kvalitetskompasset beskriver, hvad der betragtes som god kvalitet i Roskilde Kommunes ældrepleje, og er et praktisk redskab for kvalitetsvurdering. Kvaliteten er defineret helhedsorienteret i 4 temaer som er:

- Værdighed
- Livskvalitet
- Omsorg
- Styring



Under hvert tema er der tydelige markører for, hvordan kvalitet skal afspejle sig i praksis og hvordan dette vurderes.

Temaer og kvalitetsmarkører bygger på omfattende litteraturgennemgang af emnerne "det gode seniorliv" og "kvalitet i ældrepleje" samt interview og drøftelser med borgere, pårørende, fagprofessionelle og ældreråd om praksiserfaring med kvalitet. Herudover tager kvalitetskompasset afsæt i rammer for kvalitet som er fastsat i:

- Sundhedslov og servicelov
- Roskilde Kommunes ældre- og værdighedspolitik
- Roskilde Kommunes tilsynspolitik
- Roskilde Kommunes pårørendepolitik
- Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder



Kvalitetsråd

Lokale kvalitetsråd

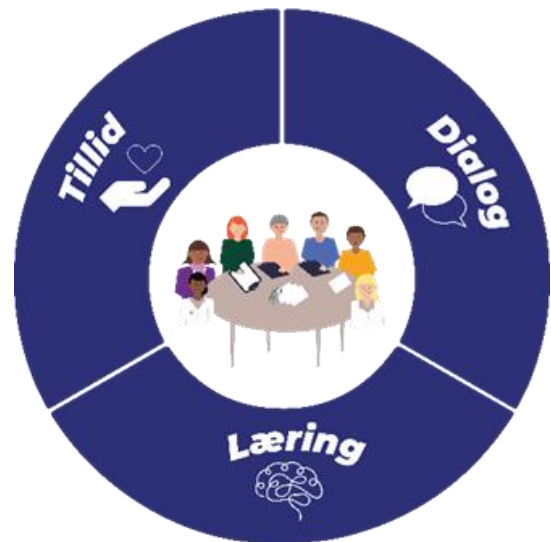
Roskilde Kommune ønsker med samskabt tilsyn at skabe et bredt ejerskab til styringsløsninger hos både borgere, pårørende, fagprofessionelle og civilsamfund, og motivation hos ledere og medarbejdere til at arbejde med styringen samt opbygning af tillid mellem de forskellige parter i styringsrelationen.

Derfor er et helt centralt element i samskabt tilsyn *lokale kvalitetsråd*, hvor alle relevante parter involveres i den nære styringsdialog på det enkelte plejecenter eller hjemmeplejegruppe, hvor de er med til at vurdere, prioritere og udvikle den lokale kvalitet.

De lokale kvalitetsråd er omdrejningspunktet for både samarbejdet om det årlige uanmeldte tilsyn med kvaliteten i indsatserne, og det løbende arbejde med kvalitet, hvor de lokale kvalitetsråd løbende overvåger og drøfter parametre for kvalitet og beslutter, hvordan der arbejdes videre med den læring tilsynet tilbyder.

Der etableres lokale kvalitetsråd følgende steder:

- På alle *plejecentrene*, hvor det lokale kvalitetsråd består af de allerede etablerede Bruger Pårørende Råd (den lokale ledelse, borgere, pårørende og repræsentant fra ældrerådet og civilsamfund) som suppleres med repræsentation af medarbejdere.
- I *hjemmeplejen* for hvert af de to distrikter, hvor de lokale kvalitetsråd består af repræsentation fra den lokale ledelse, medarbejdere, Sygeplejen samt Ældrerådet. Derudover er der repræsentation af borgere, pårørende og civilsamfund.



De lokale kvalitetsråd har en ny og vigtig rolle i at vurdere og udvikle kvalitet i ældreplejen. Alle medlemmer uddannes til at arbejde med kvalitet i ældreplejen af Dansk Selskab for Patientsikkerhed efter forbedringsmodellen PDSA.



Tværgående kvalitetsråd

De lokale kvalitetsråd understøttes af et *tværgående* kvalitetsråd, som arbejder med styring og forbedring af kvaliteten på tværs af ældreområdet. Det tværgående kvalitetsråds hovedfokus er at skabe større værdi for borgerne ud fra løbende dataunderstøttet læring omkring kvaliteten for hele organisationen.

Det tværgående kvalitetsråd er ledelsesbåret og består af sundheds- og omsorgschefen, en kvalitetskonsulent og ledelsesrepræsentanter fra plejecentre, hjemme- og sygepleje, myndighed, træning og sundhed samt akut- og rehabiliteringsområdet og arbejder for, at der sker kvalitetsforbedringer på udvalgte områder, hvor der er uønsket variation i faglige og kvalitetsmæssige indsatser på tværs af kommunen.

Det tværgående kvalitetsråd følger systematisk op på indsigter og erfaringer fra de lokale kvalitetsråd og iværksætter tværgående forbedringstiltag på baggrund af denne læring.

Rådet følger op på forskellige kvalitetsparametre, der har tværgående betydning for hele ældreområdet, såsom:

- Kommunale uanmeldte tilsynsbesøg (samskabte tilsyn med de lokale kvalitetsråd)
- Nationale tilsyn (ældretilsyn, sundhedsfaglige tilsyn, fødevaretilsyn, arbejdstilsyn, brandtilsyn mv.)
- Nøgletal for de nationale mål og indikatorer og for Roskildespecifikke mål og indsatser
- Utilsigtede hændelser
- Klager
- Audits på udvalgte kvalitetsområder
- Lokale datatræk, herunder dokumentation, fokusområder mv.
- Lovgivning, ankestyrelsesafgørelser mv.
- Ny national viden

Endelig sikrer det tværgående kvalitetsråd, at der er de nødvendige rammer, ressourcer og betingelser for kvalitetsarbejdet på ældreområdet i Roskilde Kommune. Derved sikres den underliggende og grundlæggende ramme for, at der kan arbejdes lokalt og tværgående med kvalitetsforbedringer.



Metode for det uanmeldte tilsyn

Kommunalbestyrelsen har jf. Servicelovens §151 pligt til at føre tilsyn med de kommunale opgaver på ældreområdet. Der skal foretages minimum ét årligt uanmeldt tilsynsbesøg, og tilsynet skal bl.a. sikre, at kvaliteten er tilfredsstillende og i overensstemmelse med de politisk vedtagne kvalitetsstandarder.

Samskabt tilsyn indeholder en metode for det uanmeldte kommunale tilsynsbesøg.

Uanmeldt tilsynsbesøg

Det årlige uanmeldte tilsynsbesøg gennemføres på alle plejecentre og i hjemmeplejedistrikterne, samt i Akutpleje og Rehabilitering.

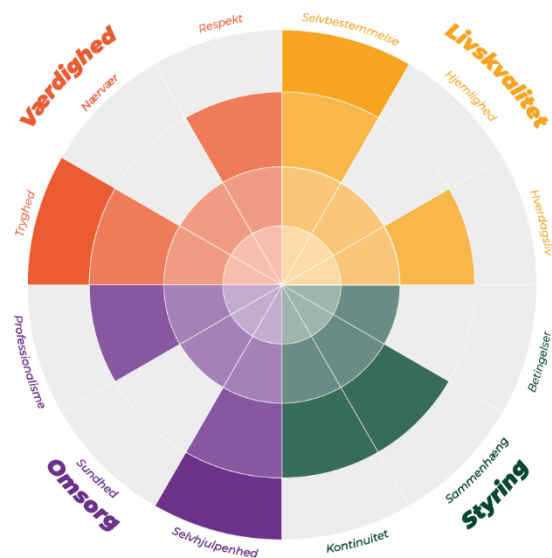
Tilsynsbesøget gennemføres tæt på det daglige arbejde med udgangspunkt i kvalitetskompasset og ud fra det lokale kvalitetsråds prioriterede fokusområder. For at sikre en kort magtdistance varetages tilsynet af en kvalitetskonsulent fra Roskilde Kommune med kompetencer og erfaring i kvalitetsvurdering. Det kunne dog i princippet også varetages af en ekstern tilsynsførende med et godt kendskab til modellen.

Ved tilsynsbesøget følges og observeres den daglige praksis helt tæt på borgere og medarbejdere, så der opnås indblik i hverdagsrutiner og håndtering af komplekse situationer. Undervejs i tilsynsbesøget gennemføres borgerinterview og evt. pårørendeinterview. Journalerne gennemgås sammen med medarbejderne for de borgere, som besøges. Dette giver mulighed for faglige drøftelser og refleksioner under selve tilsynet.

Tilsynsbesøget afsluttes med en fælles opsamling med alle medarbejdere, der er på arbejde på dagen, med henblik på dialog om og læring af observationerne.

Efter tilsynsbesøget gennemgår det lokale kvalitetsråd de fund, som tilsynet er kommet frem til og drøfter, hvor der er behov for at arbejde med forbedringer af kvaliteten og hvordan dette kan foregå. Kvalitetsrådenes bemærkninger og udpegede mål indarbejdes i tilsynsrapporten, og danner udgangspunkt for lokale handleplaner, som er styrende for samarbejdet om udvikling af kvalitet i det kommende år.

Tilsynsrapporten sendes i høring i det lokale kvalitetsråd, hvorefter den offentliggøres på Roskilde Kommunes hjemmeside.





Metode for det løbende samarbejde om kvalitet

Samskabt Tilsyn er både en kvalitets- og tilsynsmodel, og den indeholder en metode for, hvordan hhv. den lokale ledelse, de lokale kvalitetsråd og det tværgående kvalitetsråd løbende samarbejder om styring, vurdering og udvikling af kvaliteten af indsatserne.

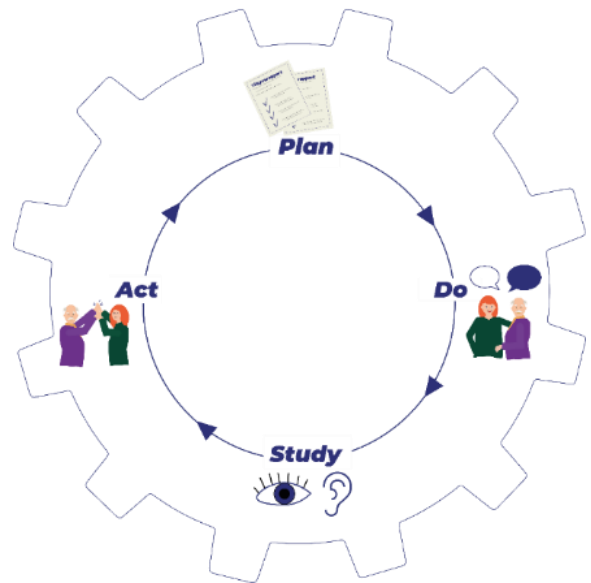
Udgangspunktet for kvalitetsarbejdet er forbedringsmodellen PDSA, som rammesætter hvordan kvalitet løbende forbedres gennem fire gentagne faser: Planlægning (plan), afprøvning (do), evaluering (study) og implementering (act). PDSA-modellen er evidensbaseret og både ledere og medlemmer af kvalitetsrådene er uddannet i modellen, og hvordan den skal anvendes.

Samskabt styring i den daglige ledelse af plejecentre, hjemme- og sygepleje

Kvalitet skabes i det daglige arbejde i ældreplejen, og det er lederen af det enkelte plejecenter, hjemme- eller sygeplejegruppe, der har ansvar for at tilrettelægge det lokale arbejde med kvalitet på en hensigtsmæssig måde.

Med samskabt tilsyn har lederen ansvar for at tilrettelægge arbejdet med kvalitet i dagligdagen med inddragelse af det lokale kvalitetsråd. Ledelsesmæssigt stilles der krav om åbenhed om tingenes tilstand, nysgerrighed på hinandens perspektiver og rum til dialog om de gode og bæredygtige løsninger.

Lederen har også ansvar for at facilitere møder i det lokale kvalitetsråd og skal stå i spidsen for, at der udarbejdes og følges op på handleplaner for fund i tilsyn og det løbende kvalitetsarbejde.





Samskabt styring i lokale kvalitetsråd

De lokale kvalitetsråd mødes 4 gange om året for at vurdere, drøfte og udvikle kvaliteten i de lokale indsatser. Det lokale kvalitetsråd følger løbende kvaliteten i den enkelte enhed og tager selv initiativ til kvalitetsforbedrende indsatser. Det uanmeldte tilsyn er et redskab til at udpege, hvor det lokale kvalitetsråd med fordel kan fokusere sine indsatser.

De lokale kvalitetsråd følger på møder en række indikatorer for kvalitet herunder relevante nøgletal og overblik over tendenser i utilsigtede hændelser. Herudover indgår fokusområder fra tilsyn (både det uanmeldte samskabte tilsyn og evt. andre tilsyn), brugertilfredshedsundersøgelser og input fra det tværgående kvalitetsråd fx i forbindelse med ny lovgivning eller tværgående udviklingstiltag, i det lokale kvalitetsråds arbejde.

På baggrund af dialogen om kvalitet og med *Kvalitetskompasset* som rettesnor, prioriterer det lokale kvalitetsråd sammen, hvad de mener, der skal være fokus på i den kommende periode.

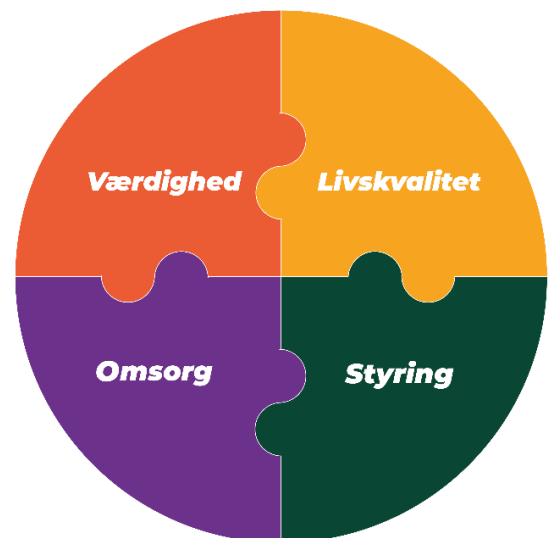
Det lokale kvalitetsråd kan iværksætte nærmere undersøgelser af kvaliteten enten ved at etablere arbejdsgrupper lokalt, ved at sætte et fokusområde på dagsorden til et kommende tilsyn eller ved at sende et fokusområde af tværgående karakter videre til det tværgående kvalitetsråd.

Efter det uanmeldte tilsyn udarbejder kvalitetsrådet en handleplan med kvalitetsmål for hvert af de udpegede fokusområder, som løbende følges i det kvalitetsforbedrende arbejde gennem året. Hvis kvalitetsrådet i sit løbende arbejde finder nye opmærksomhedspunkter tilføjes de handleplanen.

Samskabt styring i det tværgående kvalitetsråd

Det tværgående kvalitetsråd mødes 6 gange om året for at drøfte tværgående tendenser, og hvordan de kan understøtte arbejdet med kvalitet i de lokale kvalitetsråd i forhold til tværgående problemstillinger, ny lovgivning, nye udviklingstendenser eller arbejdsgange. Arbejdet i det tværgående kvalitetsråd tager udgangspunkt i ledelsesinformation med relevante nøgletal samt overblik over tværgående tendenser i utilsigtede hændelser, tilsyn, ny lovgivning og fokusområder i de lokale kvalitetsråd.

Det tværgående kvalitetsråd iværksætter forbedringstiltag, der har tværgående interesse og kan nedsætte arbejdsgrupper, der undersøger og arbejder med en udvalgt problemstilling og vender tilbage med viden og bud på løsninger, som fx nye instrukser, ændret arbejdsgange, kompetenceudvikling mv.





Værktøjskasse til samskabt tilsyn

Det løbende arbejde med kvalitet understøttes af en værktøjskasse, der bl.a. indeholder skabeloner til handleplaner, drejebog for møder i det lokale kvalitetsråd, dialogkort og små film.

Formålet med værktøjskassen er, at ledere, medarbejdere og de lokale kvalitetsråd kan hente inspiration og konkrete værktøjer til at arbejde med forskellige typer af kvalitetsproblemer. Værktøjskassen henter bl.a. inspiration fra Dansk Selskab for Patientsikkerheds forbedringsprogram "I sikre hænder".

Værktøjskassen udvikles løbende med input fra kvalitetsrådene.



**ROSKILDE
KOMMUNE**

#ALLE TIDERS ROSKILDE

Sekretariat for Social, Job og Sundhed

Rådhusbuen 3
4000 Roskilde
Telefon: 46 31 30 00
Email: socialjobogsundhed@roskilde.dk