ROSKILDE KOMMUNE

SAMSKABT KVALITET

Tillid, Dialog og Læring

Roskilde Kommune
Sundheds- og Omsorgsområdet
November 2026

Indhold

Tillid, dialog og læring 3
Kvalitetskompas 4
Kvalitetsråd 6
Lokale kvalitetsråd 6
Tværgående kvalitetsråd 7
Samskabt tilsyn 7
Metode for det løbende samarbejde om kvalitet 9
Forbedringsmodellen 9
Samskabt styring i den daglige ledelse af plejecentre, hjemme- og sygepleje 9
Samskabt styring i lokale kvalitetsråd 10
Samskabt styring i det tværgående kvalitetsråd 10
Værktøjskasse til samskabt tilsyn 11

Tillid, dialog og læring

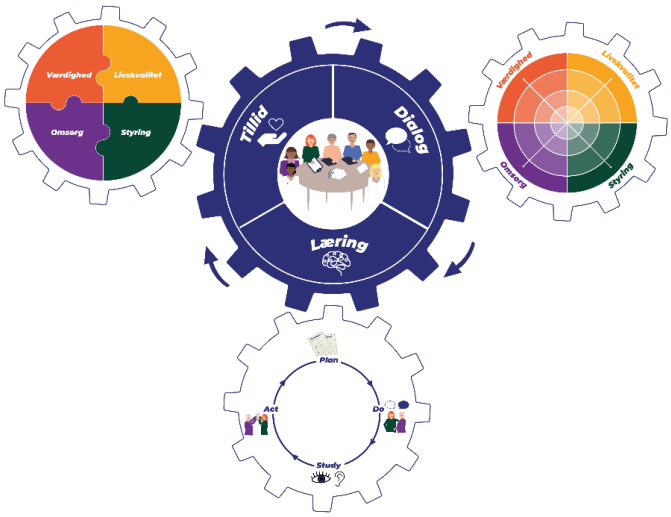
Samskabt kvalitet er udviklet med inspiration fra teorier om samskabt styring, hvor fokus er at skabe bredt ejerskab til styringsløsninger, motivation til at arbejde med forbedringer samt tillid i styringsrelationen. Modellen er blevet til på baggrund af en helhedsorienteret litteraturafdækning, interviews 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 kvalitet 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 auditeringer
- Metode for samskabt tilsyn
- Metode for det løbende samarbejde om kvalitet og en værktøjskasse til dette.

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

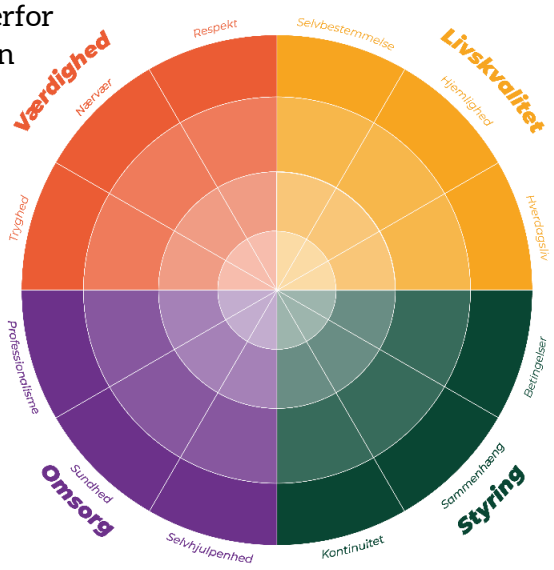
Modellen skaber et transparent indblik for alle interessenter i, hvordan hverdagen ser ud i ældreplejen. Både på de gode dage og på de mindre gode dage. Den giver også mulighed for, at borgere, pårørende og civilsamfund sammen med de fagprofessionelle kan være med til at vurdere, prioritere og udvikle 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 kvalitet 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 sundhedsloven og serviceloven og ældreloven

Kvalitetsråd

Lokale kvalitetsråd

Roskilde Kommune ønsker med samskabt kvalitet 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 kvalitet *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 spiller en central rolle i samarbejdet om det løbende kvalitetsarbejde. Rådene overvåger og drøfter løbende kvalitetsparametre, herunder resultater fra kommunes samskabte tilsyn, tilsyn fra forskellige myndigheder og auditeringer, og beslutter, hvordan læringen omsættes til konkrete forbedringer.

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 3 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 arbejder med kvalitet i ældreplejen med inspiration fra Dansk Selskab for patientsikkerheds metoder og forbedringsmodellem PDSA. Ledelsen understøtter arbejdet med metoden.

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 ældre- og omsorgschefen, en kvalitetskonsulent og ledelsesrepræsentanter fra plejecentre, hjemme- og sygepleje, myndighed, 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:

- Fælles kvalitetsudvikling 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

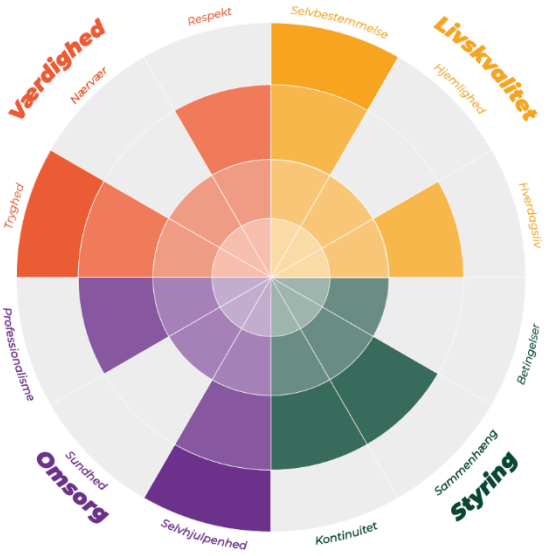
Endelig sikrer det tværgående kvalitetsråd, at der er de nødvendige rammer, ressourcer og betingelser for kvalitetsarbejdet på ældreområdet i Roskilde Kommune. Derved sikres den underliggende og grundlæggende ramme for, at der kan arbejdes lokalt og tværgående med kvalitetsforbedringer.

Samskabt tilsyn

Samskabt tilsyn

Samsbagt tilsyn gennemføres på alle plejecentre og i hjemmeplejedistrikterne hver 1,5 år.

Tilsynsbesøget gennemføres tæt på det daglige arbejde med udgangspunkt i kvalitetskompasset og ud fra det lokale kvalitetsråds prioriterede fokusområder. Tilsynet varetages af to kvalitetskonsulenter fra Roskilde Kommune med kompetencer og erfaring i kvalitetsvurdering.



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. Der vil i forbindelse med tilsynsbesøget gennemføres borgerinterview og evt. pårørendeinterview.

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 udarbejdes en tilsynsrapport, som bliver sendt i høring hos ledelsen med henblik på at rette eventuelle faktuelle fejl. Dén endelige tilsynsrapport sendes til lederen som sørger for den videre sendes til kvalitetsrådets medlemmer.

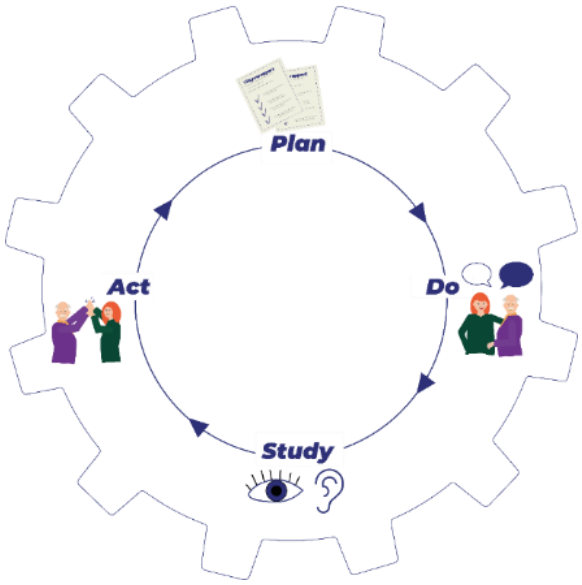
Efter tilsynsbesøget gennemgår det lokale kvalitetsråd de fund, som tilsynet er kommet frem til og drøfter, hvor der er behov for at arbejde med forbedringer af kvaliteten og hvordan dette kan foregå.

Metode for det løbende samarbejde om kvalitet

Samskabt kvalitet er en kvalitetsmodel, og den indeholder en metode for, hvordan hhv. den lokale ledelse og medarbejdere, de lokale kvalitetsråd og det tværgående kvalitetsråd løbende samarbejder om styring, vurdering og udvikling af kvaliteten af indsatserne.

Forbedringsmodellen

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).



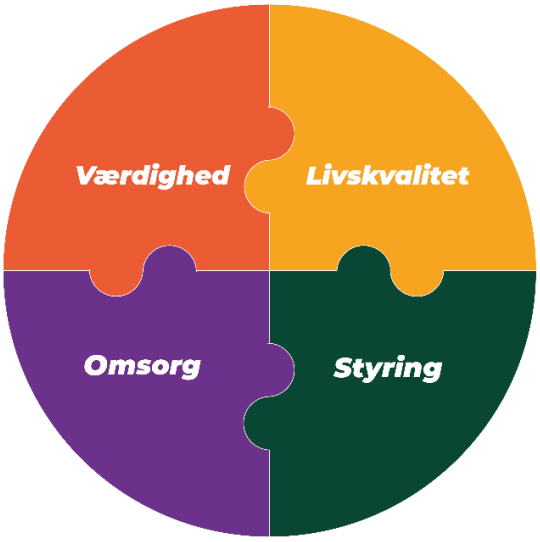
Samskabt styring i den daglige ledelse af plejecentre, hjemme- og sygepleje

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 kvalitet 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. Rådet anvender forskellige metoder til at identificere områder, hvor der med fordel kan sættes ind for at styrke kvaliteten.



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, 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 vejviser, 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 audit eller ved at sende et fokusområde af tværgående karakter videre til det tværgående kvalitetsråd.

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, auditskemaer og andre relevante materialer.

Formålet med værktøjskassen er, at ledere, medarbejdere og de lokale kvalitetsråd kan hente inpiration og konkrete værktøjer til at arbejde med forskellige typer af kvalitetsproblemer.

Værktøjskassen udvikles løbende med input fra kvalitetsrådene.

Sekretariat for Social, Job og Sundhed

Rådhusbuen 3
4000 Roskilde
Telefon: 46 31 30 00
E-mail: socialjobogsundhed@roskilde.dk