



Skema 2: Beskrivelse af projektet

1. Projektets titel
Bedre service, mere læring og flere effekter - Samskabelse med pårørende og frivillige om bedre hverdagsliv, nærvær og kvaliteten i plejen for borgere i eget hjem og plejebolig.
2. Hovedansøger
Vordingborg Kommune
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? Sæt minimum ét kryds
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input checked="" type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende <input type="checkbox"/> En værdig død <input checked="" type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
Projektet skal med tre forbundne tematiserede spor indfri formålet for Vordingborg Kommune: Spor 1 - Bedre service og oplevet kvalitet hos borgere og deres pårørende i plejen og omsorgen Bruger-pårørende råd på plejecentrene og etableringen af et nyt tværgående bruger-pårørende-panel skal systematisk og samlet evaluere og overlevere borger- og pårørendeperspektiver om den oplevede kvalitet og sætte afgørende præg på borgerens 'servicerejse'. Spor 2 - Mere læring til vores arbejde med kvalitet og udvikling af plejen i eget hjem og plejebolig Med afsæt i PDSA-modellen skal resultatet af tilsynet med plejen, dokumentationspraksis og -data på nye måder bruges mere intensivt og metodisk i vores arbejde med læring og udvikling af kvalitet og dokumentation i plejen, herunder med etablering af og lokal støtte fra en kvalitetstaskforce . Spor 3 - Flere effekter af indsatser og løbende forbedringer i borgerforløb og leverede ydelser Målrettet kompetenceudvikling om forbedringskultur og -adfærd hos ledere, medarbejdere, frivillige og pårørende skal understøtte nye former for samskabelse og samarbejde, herunder fx læringscaféer om at skabe flere og hurtigere effekter af vores fælles indsatser om at sikre nærvær, omsorg og godt hverdagsliv for ældre.
5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på
Baggrunden for projektet er for det første at vi både ser et behov for og potentiale i at få et endnu tættere samarbejde med pårørende, frivillige og civilsamfundet om at give tid og rum for mere nærvær, omsorg og flere hverdagsoplevelser for vores ældre i egen bolig og i plejebolig. Den professionelle sundhedsfaglige pleje skal fortsat og vedholdende leveres og afgrænses hos vores uddannede sygeplejersker, assistenter og hjælpere. Nærværet og omsorgen overfor de ældre kan flere byde ind på, herunder især den ældres egne pårørende og de frivillige vennekredse. Det handler for os om at flere bidrager til hverdagslivet, nærværet og omsorgen for vores ældre og syge. I sammenhæng til kvalitetsløft er baggrunden også den modstilling der i dag stilles mellem dokumentation og kvalitet forstået som omsorg og nærvær. Det gælder både på landsplan og i vores kommune, at dokumentation ses som en praksis, der trækker tid, ressourcer og fokus væk fra kerneopgaven om god pleje og omsorg i stedet for at bidrage med vigtig viden og relevante data, som vi kan forbedre kvaliteten ud fra. Vi skal arbejde aktivt med en systematisk og datadrevet tilgang til kvalitet. Kvaliteten skal vi udvikle løbende og i højere grad baseret på resultatet af tilsyn og dokumentationsdata. Det kræver, at vi i projektet adresserer følgende potentialeområder: <ul style="list-style-type: none">• Borgere, pårørende og frivillige skal inddrages mere aktivt i den måde plejecentrene og hjemmeplejen arbejder med at levere god omsorg, nærvær og hverdagsliv for de ældre og



de syge. Derudover ønsker vi at trække civilsamfundet tættere ind i vores relation med og 'rundt om' borgerne og deres pårørende. Det være sig uddannelsesinstitutioner, boligselskaber og lokalsamfundets foreninger, skoler, institutioner og organisationer m.m.

- Der skal foretages en gennemgang af **dokumentation** med henblik på at afdække, hvad der fungerer og hvad der kan forbedres i journaliseringen i dag. Den dokumentation der foretages skal integreres ind i det arbejde både ledere og medarbejdere gør i forlængelse af resultaterne af tilsyn med hurtigere og mere systematisk opfølgning på de forbedringsforslag, som vi får i kraft af både **egne og eksterne tilsyn**.
- Vores organisations evne til at udvise en vedholdende borgeropmærksom **forbedringskultur** såvel som vores evne til bedre og med større gennemslagskraft at tilrettelægge og gennemføre forandringer i dagligdagen skal styrkes med bl.a. kompetenceudvikling.

6. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens formål om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen med afsæt i mindst ét af de syv værdighedstemaer.

Projektet i Vordingborg Kommune er målrettet de fire værdighedstemaer:

- Livskvalitet
- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng
- Pårørende
- Bekæmpelse af ensomhed

Måden hvorpå vi i Vordingborg Kommune vil arbejde med de fire værdighedstemaer fremgår af interessent- og forbedringsmodellen for projektet præsenteret i figur 1 til højre. Modellen er en illustration over de aktører, som vi med projektet i højere grad ønsker at integrere i sikring af de ældres og de syges oplevede kvalitet i nærværet, omsorgen og hverdagslivet. Metoden vi benytter til at tilrettelægge og indfri potentialet om mere oplevet kvalitet opnås med den anerkendte PDSA-metode for forbedring og forandring.

Projektet har tre sammenhængende spor som omdrejningspunkt i bestræbelserne på at opkvalificere vores ledere og plejepersonale til i endnu højere grad at indgå kvalificeret i relationen og samtidig 'klæde' pårørende og frivillige til at påtage et større motiveret ansvar og ejerskab for den ældres og den syges oplevelse af nærvær, omsorg og oplevelser i hverdagen:

Spor 1 - Bedre service og oplevet kvalitet hos borger og pårørende i plejen og omsorgen

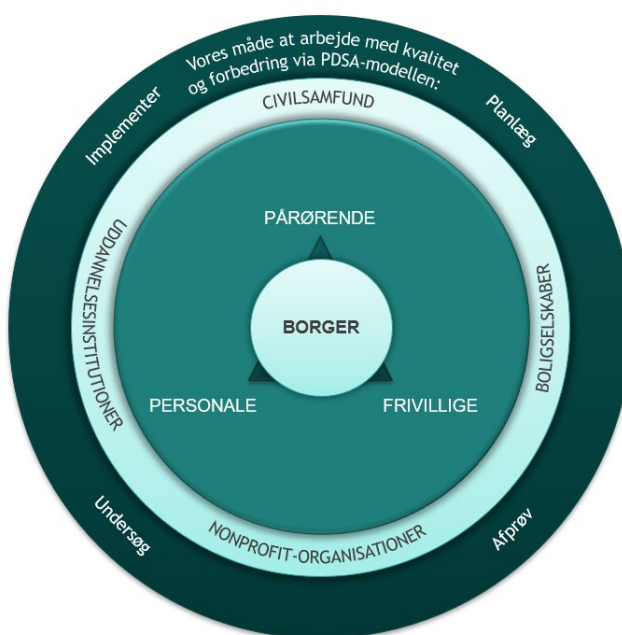
Vi ønsker både at intensivere vores samarbejde med bruger-pårørende råd på plejecentrene og samtidig etablere et nyt tværgående bruger-pårørende-panel, der systematisk og samlet skal evaluere og overlevere borger- og pårørendeperspektiver om den oplevede kvalitet og sætte afgørende præg på borgerens 'servicerejse'. Målsætningen er at engagere borgere, de pårørende og lokalsamfundet, og de iboende ressourcer, i arbejdet med at lede og definere hvordan plejen og omsorgen forbedres.

Bruger-pårørenderåd og -panel skal igennem projektperioden hver især arbejde med centrale udfordringer i forhold til at levere omsorg, nærvær samt tværfaglighed og sammenhæng i plejen og sygeplejen. Panelet sammensættes af borgere, pårørende plejepersonale og eksperter tilknyttes i nødvendigt omfang. Vordingborg Kommunes borgerrådgiver inddrages undervejs som referenceperson.

Spor 2 - Mere læring til arbejde med kvalitet og udvikling af plejen og sygeplejen i eget hjem og plejebolig

Med afsæt i PDSA-modellen skal resultatet af tilsynet med pleje og sygepleje, dokumentationspraksis og -data på nye måder bruges mere intensivt og metodisk i vores arbejde med læring og udvikling af kvalitet og dokumentation. Vi har som kommune allerede gjort os gode erfaringer fra projekter som

Figur 1: Interessentmodel for projektet





"Sammenhængende patientforløb" og "Sammen om min vej" og ønsker at bygge ovenpå disse erfaringer, og den kommende kampagne om venlighed og ordentlig tale hos alle aktører fra ultimo 2020.

I vores enheder ønsker vi at der etableres fora og arbejdsgrupper, som samlet bidrager til læringsloops, hvor vi, med inddragelse af borgere og pårørende, løbende iværksætter indsatser målrettet at styrke omsorg og nærvær. Disse forankres i de enkelte teams og der følges op af ledere og medarbejdere på resultaterne i den dokumentation, der foretages. Indsatser tilrettes og kvaliteten videreudvikles.

En kvalitetstaskforce skal understøtte de læringsloops, der skal igangsættes i alle distrikter for hjemmepleje, sygepleje og plejecentre. Taskeforcen skal være centralt forankret og bestå af 4 sygeplejersker uddannet i borgernær sygepleje. Der skal foretages en gennemgang af alle relevante styringsdokumenter og med udføreenhederne laves en gennemgang af dokumentationen med henblik på at afdække, hvilke udfordringer der er i journaliseringen og i den måde den anvendes på. På baggrund af denne audit skal de understøtte og facilitere en udviklingsproces på 15-30 dage, hvor medarbejdere og ledere klædes på til at løfte arbejdet med at styrke omsorg, nærvær, tværfaglighed og sammenhæng i plejen og sygeplejen baseret på data, inddragelse og læringsloops. Efter disse forløb skal taskeforcen løbende besøge udføreenhederne og understøtte processen.

Spor 3 - Flere effekter af indsatser og løbende forbedringer i borgerforløb og leverede ydelser

Målrettet kompetenceudvikling om forbedringskultur og -adfærd hos ledere, medarbejdere, frivillige og pårørende skal understøtte nye former for samskabelse og samarbejde om at skabe flere og hurtigere effekter af vores fælles indsatser om at sikre nærvær, omsorg og hverdagsliv for ældre og syge. Lederne skal klædes på til at foretage løbende sagsauditeringer. De skal have værktøjerne til at drive kvalitetsarbejdet frem via prøvehandlinger, erfaringsopsamling, læring og nye prøvehandlinger (PDSA), og de skal fremme en kvalitetskultur og et tankesæt, hvor dokumentation og omsorg og nærvær ikke er modsætninger - men hinandens forudsætninger. Det forventes at princippet om læringscaféeer i hverdagen videreudvikles og at relevante nøglepersoner, tovholdere og ambassadører inddrages i afvikling af læringsloops. I enhederne udpeges og uddannes kvalitetskoordinatorer, som skal hjælpe til at forankre læringen i den daglige hverdagspraksis. De skal sammen med deres kollegaer og den daglige ledelse igangsætte prøvehandlinger med henblik på at styrke omsorg og nærvær. De skal arbejde aktivt med, hvordan den rette dokumentation og erfaringerne fra tilsyn kan bidrage ind i dette arbejde, samle erfaringer og igangsætte nye- eller tilrettede initiativer på baggrund af erkendelserne (PDSA). Til dette kvalitetsarbejde vil der være afsat midler i projektbudgettet, som distrikterne hver især kan disponere over.

7. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens mål om at se på veje til at reducere unødvendige dokumentationskrav og optimere eksisterende dokumentationsprocesser til gavn for den ældre.

Der skal skabes tid til kerneopgaverne om at levere sygepleje, pleje og omsorg for ældre og syge i eget hjem og plejebolig. Dokumentation er samtidig en integreret del af opgaven og kvalitetsarbejdet sammen med vores egne og eksterne tilsyn. Skal vi lykkes med at frigøre tid fra dokumentation og styrke den kvalitet vi leverer i sygeplejen, i hjemmeplejen og på plejecentrene i dette projekt, er det nødvendigt at fokusere aktiviteterne i projektet på tre problemstillinger forbundet med dokumentation:

1. Vi skal holde den dokumentation vi foretager op imod centrale styringsdokumenter (gældende lovgivning og kommunens retningslinjer for dokumentation) for at afklare, om vi dokumenterer for meget, for lidt og om vores dokumentation er aktuel og fyldestgørende.
2. Vi skal se på kompetencerne blandt de medarbejdere, der dokumenterer. Det er vores klare hypotese, at dokumentationsbyrden blandt nogle medarbejdere opleves tung, fordi de mangler det rette systemkendskab, eller fordi de har læse- og skrivevanskeligheder.
3. Dokumentationen skal integreres og indgå i det daglige arbejde fx på møder, hvor der tales om borgerne ud fra det dokumenterede. Vi har en hypotese om, at ikke alle medarbejdere oplever, at dokumentationen anvendes aktivt i hverdagen til at understøtte kvalitet og kontinuitet i levering af god og omsorgsfuld pleje.

Med dette udgangspunkt har vi med dette projekt *Bedre service, mere læring og flere effekter* planlagt en række målrettede aktiviteter, der hver især og enkeltvis skal bidrage til, at nedbringe dokumentationsbyrden og optimere udbyttet og tiden vi bruger på nødvendige dokumentationsprocesser:

- **Sundhedsfaglige sagsaudit for borgerjournalisering og dokumentationspraksis** foretages indledningsvist i projektet for sygeplejen, hjemmeplejen og plejecentrene i kommunen. Sagsaudit skal bidrage til et situationsbillede af følgende: Dokumenterer vi oplysninger, der kan bruges til at



vurdere kvaliteten af den pleje, der leveres? Er vi fx gode nok til at arbejde med opfølgingsdatoer på indsatsmål, sådan at handleanvisninger følges op og evalueres og tilstande tilrettes? Hvad skal vi gøre anderledes for, at både medarbejdere og ledere kan benytte oplysningerne til løbende at løfte kvaliteten? Formålet er at skabe grundlaget for at reducere i dokumentationsbyrden på en hensigtsmæssig måde. Sammen med forbedringskulturen skal dette danne afsæt for udviklingsforløb med kvalitetstaskforce.

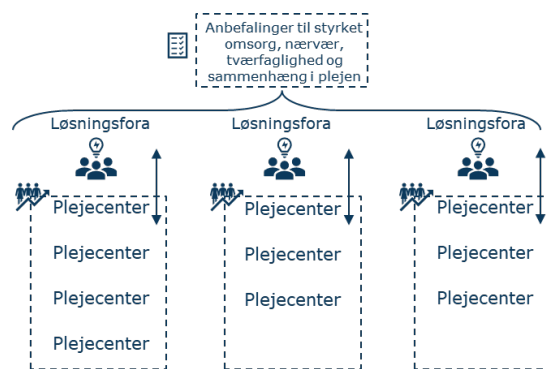
- **Udviklingsforløb med kvalitetstaskforce med varighed på 15-30 dage hos udføreenhederne.** Fokus skal være på at skabe fælles billeder af: Hvem skal dokumentere (klar ansvarsfordeling). Hvordan der skal dokumenteres, hvornår der skal dokumenteres og hvordan der sker en systematisk opfølgning således at ledere og medarbejdere kan benytte dokumentationen. Forløbene skal også fokusere på, hvordan ledere og medarbejdere kan benytte denne dokumentation i det løbende arbejde med sikre omsorg, nærvær, tværfaglighed og sammenhæng i plejen og sygeplejen. Resultaterne herfra er handleplaner for hver udføreenhed for, hvordan de kan arbejde med optimeret dokumentation og forbedret datadrevet kvalitetsarbejde. Som redskab inddrages den nødvendige og tilgængelige informationsteknologi. I disse udviklingsforløb skal det afdækkes, om der er ledere eller medarbejdere der har behov for **kompetenceudvikling i den nødvendige dokumentationspraksis**. Det kan fx være styrket systemkendskab eller udfordringer med læse- eller skrivevanskeligheder eller teknologi.
- Som opfølgning på at vi er kommet i mål med at nedbringe dokumentationsbyrden og optimere arbejdsprocessen gennemføres **to kvantitative målinger**, der meget præcist skal vise, om vi som organisation har bevæget os i den rigtige retning. Helt indledningsvist i projektet og til slut gennemføres der en medarbejdersurvey blandt alle medarbejdere og ledere på vores plejecentre og i hjemme- og sygeplejen. Surveyen skal bidrage med viden om flere forskellige projektkritiske temaer. Vi er interesserede i at se på medarbejdernes trivsel og deres vurdering af kvaliteten af den pleje de leverer. I forhold til dokumentation vil vi også stille spørgsmål, der giver et billede af om de vurderer, at dokumentationen anvendes aktivt i arbejdet med at forbedre plejen. Om byrden af dokumentation er faldet og om arbejdsprocesser er optimeret. Sammenlagt præsenterer ovenstående en plan for at nedbringe dokumentation og en plan for følge op på, om initiativer rent faktisk 'bærer frugt' for medarbejderne og borgerne.

8. Beskriv projektets metoder og processer, og hvordan de understøtter formålet om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen gennem *innovative* veje og skabe positiv forandring i praksis. Herunder overvejelser om inddragelse af borgere, involverede medarbejdergrupper og andre relevante parter.

Alle tre spor i dette projekt involverer, at vi i Vordingborg Kommune skal introducere nye arbejdsgange, metoder eller fora. På den måde er projektet innovativt i forhold til status quo. I dette afsnit kan følgende udpeges som særligt innovativt:

Tværgående bruger-pårørende panel. Det er vigtigt, at vi får nye øjne på den måde vi arbejder med nærvær, omsorg, tværfaglighed og sammenhæng i plejen og sygeplejen. Vi skal forholde os kritisk til vores egen praksis, og her kan det være særligt relevant at inddrage perspektiverne fra brugere, pårørende såvel som øvrige aktører, der har relevans for ældre- og plejeområdet. Den pleje og sygepleje vi leverer, skal kunne holde til at blive gennemlyst – det skal et intensiveret samarbejde med råd og nyetableret panel bidrage til såvel som ny tilgang til udbyttet af interne og eksterne tilsyn skal gøre det. Vi skal udvide bredden og dybden af det diskussionsrum, som Bruger-pårørenderåd inviteres ind i. Samtidig skal et nyt tværgående bruger-pårørendepanel give tilbagemeldinger og sparring på de mere tværgående og strategiske indsatser, tiltag og forbedringer i plejen, sygeplejen og omsorgen for ældre og syge i eget hjem og plejebolig. Panelet skal som vores klare udgangspunkt repræsenteres af: 1) Repræsentant(er) fra brugerne, 2) Repræsentant(er) fra pårørende, 3) Politikere fra Udvalget for sundhed, senior og ældre i Vordingborg Kommune, 4) MED, 5) Seniorråd og 6) udføreenheder. I opstarten af projektet skal panelet i en samskabende proces bidrage med konkrete input til, hvordan udfører kan arbejde med målsætningerne for projektet. Det kvalitetsarbejde, der efterfølgende skal

Figur 2: Bruger-pårørende-panel





udfoldes i udføreenhederne forankres hos lederne og kvalitetsmedarbejderne. Vi forsøger at understøtte en åben og lærende kultur, hvor der på tværs arbejdes med hinandens oplevede konkrete problemstillinger og løsninger. Læring opsamles med henblik på spredning af de bedste løsninger i og udenfor vores organisation.

9. Beskriv projektets potentiale ift. at skabe ny praksis og løsninger, der kan overføres til andre kommuner, herunder hvordan evt. samarbejde med andre aktører understøtter dette.

I Vordingborg Kommune er vi ambitiøse med projektet. Vi ønsker at benytte projektet, de tre spor og aktiviteterne heri til at skabe vedvarende arbejdsgange forbedringer og en styrket kvalitetskultur med fokus på omsorg, nærvær og hverdagsliv – i et endnu tættere samarbejde og med nye konstellationer for samarbejdet med pårørende, frivillige og civilsamfundet. Vi ønsker også at inspirere andre kommuner med vores erfaringer. Skal vi indfri dette ambitionsniveau, er det nødvendigt, at vi har fokus på særligt to temaer igennem vores projekt: For det første er det nødvendigt, at den nye praksis og løsninger er konkrete, formaliseret og beskrevet på en måde, **så andre kommuner ved, hvordan de skal implementere tiltag**. Det er i den sammenhæng vigtigt, at andre kommuner får et klart billede af, hvilke barrierer og drivkræfter der er for implementeringen af de tre spor og aktiviteterne heri.

For det andet er det nødvendigt, at vi får et klart billede af, **hvad resultaterne af projektet er**. Med udgangspunkt i denne ambition og fokuspunkter tilrettelægger Vordingborg Kommune følgende aktiviteter for at understøtte overførsel af løsninger og praksis til andre kommuner:

- Vordingborg Kommune har allerede i projektansøgningen tilrettelagt tre spor med konkrete aktiviteter, hvor det er muligt at beskrive implementeringen, erfaringerne samt drivkræfter og barrierer på en måde, så andre kommuner kan vurdere og overføre vores praksis og løsninger.
- Evaluering og opsamling af viden er indtænkt fra starten til afslutning af projektet.

Afslutningsvist har Vordingborg Kommune en intention om at udarbejde en række konkrete formidlingsvenlige produkter, som skal understøtte overførsel af spor og aktiviteter til andre kommuner. Det drejer sig konkret om: Et vidensnotat om erfaringerne fra arbejdet med at nedbringe dokumentationsbyrden, en række notater om særligt virksomme indsatser, analyser af survey og implementeringsguide til de tre spor foruden procesetablering af bruger-pårørende-panel m.m.

10. Beskriv overvejelser om afsatte ressourcer i projektet til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet samt understøttelse af de af Sundhedsstyrelsen planlagte aktiviteter for videndeling mellem kommuner.

Vordingborg Kommune tilrettelægger en proces, hvor der er afsat målrettede ressourcer til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet. Igennem projektperioden har vi et stærkt fokus på læring og tilpasning af kvalitetsarbejdet fra både råd/panel, forbedringer afledt af tilsyn såvel som dokumentationspraksis. Dataindsamlingen til evalueringen er desuden tilrettelagt i starten, så det understøtter opstartsfasen, hvor sagsaudit og survey giver en baseline for arbejdet med fx at nedbringe dokumentationsbyrden. Slutmålingerne bidrager både med relevant viden i forhold til at understøtte spredning og forankring i kommunen.

11. Beskriv projektets:

- organisering,
- ledelsesmæssige forankring og opbakning,
- tilknyttede kompetencer og erfaring,
- tids- og milepælsplan.

Beskriv herunder overvejelser om / argumentation for realiserbarheden af projektet i relation til disse.

Organisering, ledelsesmæssig opbakning og kompetencer. Projektet organiseres i to fora:

- *Styregruppe*. Her indgår Chef for Pleje og Omsorg, Afdelingsleder for Uddannelse og Udvikling, fælles tillidsrepræsentant (udpeget af øvrige) og projektleder.
- *Arbejdsgruppe*. Her indgår Chef for Pleje og Omsorg, distriktsledere, Afdelingsleder for Uddannelse og Udvikling, fælles tillidsrepræsentanter og projektleder.

Tids- og milepælsplan: Projektet vil blive implementeret i tre faser, herunder

Fase 1: Mobilisering og udvikling (december 2020 – marts 2021): 1) Etablering af projektgruppe, styregruppe, samt udpegning af arbejdsgruppe(r) til de tre sammenhængende spor. 2) Samskabelsesproces om systematisk kvalitetsforbedringsproces og forbedringskultur. 3) Etablering



af rammer for bruger-pårørenderåd og -panel. 4) Dataindsamling (survey og sagsaudit), 5) Politisk niveau og MED-organisationen orienteres om fremdrift i fase 1.

Fase 2: Afprøvning og læring (april 2021 – oktober 2021): 1) Læringsmøder én gang månedligt. Styregruppemøde afholdes hver anden måned. 2) Iværksættelse af prøvehandling og bred implementering af systematisk model for hurtigere og bedre eksekvering og opfølgning på resultater af tilsyn og journalaudit. 3) Etablering af bruger-pårørende-panel og revitalisering af bruger-pårørende råd, 4) Politisk niveau, seniorråd og MED-organisationen inddrages.

Fase 3: Forankring (oktober – december 2021). 1) Dataindsamling til slutmåling. 2) Udvikling af skriftligt materiale om erfaringer fra projektet. 3) Afslutningskonference. 4) Politisk proces om forankring.