

Politik for tilsyn, 2023

Uanmeldte tilsyn

Center for Sundhed og Omsorg

Baggrund og indledning

Center for Sundhed og Omsorg vil med denne politik beskrive procedurer for udførelse af tilsyn, indholdet i og opfølgning efter tilsynet.

Formålet med anmeldte og uanmeldte tilsyn er, at de skal understøtte og forbedre systematisk kvalitetsudvikling, samt bidrage til læring og dialog om høj faglig kvalitet.

Pligten til at føre tilsyn følger af retssikkerhedsloven §16 stk 1. I følge bestemmelsen skal der føres tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Ifølge Servicelovens § 151 har kommunen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens §§ 83, 83a og 86 (personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp, madservice, rehabilitering og genoptræning) løses i overensstemmelse med de truffne afgørelser. Loven foreskriver, at der føres tilsyn med den kommunale og private hjemmepleje og plejehjem.

Tilsynsforpligtelsen foreskriver også, at der skal foretages mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem, og at der skal udarbejdes og offentliggøres en tilsynspolitik for tilbud efter §83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter §91.

Helsingør Kommune ønsker for at skabe systematisk kvalitetsudvikling i hele Center for Sundhed og Omsorg, også at føre tilsyn med sygeplejen og med de midlertidige døgnpladser samt §94 ordningen, en ordning hvor borger kan vælge at udpege egen hjælper.

Rammer for tilsynene

Tilsynene er et integreret led i det samlede kvalitetsarbejde, og arbejdet før og efter tilsynene skal derfor afspejle dette.

1. Lovgivning

-Serviceloven 151: Forpligtelsen til at føre tilsyn og servicelovsydelser som der føres tilsyn på (§§ 83, 83a og 86)

-Sundhedsloven: De sundhedsfaglige ydelser efter §138-140

2. Politiske beslutninger

- *Politik for et værdigt ældreliv 2018-2022*: De overordnede værdier og prioriteringer på ældreområdet i Helsingør Kommune.
- *Lev godt og længe - en sundhedspolitik for borgerne i Helsingør Kommune 2017-2022*: Én af målsætningerne er at skabe rammer for sund aldring.

- *Kvalitetsstandarder for Center for Sundhed og Omsorg:* For at sikre en ensartet vurdering og afgørelse på baggrund af det politisk vedtagne serviceniveau.

3. Faglige vejledninger, instrukser og procedurer

- *Fælles sprog III:* Fælleskommunal metode for dokumentation, for at kunne opnå sammenhæng, kvalitet og effektivisering i den kommunale indsats rettet mod borgeren.
- *Vejledning om ansvars- og opgavefordeling for utilsigtede hændelser (UTH) i Helsingør Kommune:* Beskrivelse af ansvars- og opgavefordeling for UTH for at sikre, at medarbejdere og ledelse i Center for Sundhed og Omsorg er bekendte med deres ansvar og opgaver i forbindelse med sagsbehandling, analyse og opfølgning på UTH.
- Center for Sundhed og Omsorg gældende organisatoriske- og kliniske procedurer, samt instrukser.

Tilsynsførende

Tilsyn foretages af:

- Kommunernes Revision BDO, foretager det uanmeldte kommunale lovpligtige tilsyn.
- Det kommunale tilsyn, jf. serviceloven, suppleres af følgende tilsyn:
- Styrelsen for Patientsikkerhed foretager det Sundhedsfaglige tilsyn, et tilsyn der er anmeldt.
- Styrelsen for Patientsikkerhed foretager anmeldte Ældretilsyn, et tilsyn der er anmeldt.

Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn på baggrund af bekymringshenvendelser, risikovurderinger eller stikprøver. En risikovurdering betyder, at styrelsen på baggrund af tilsynserfaringer og andre data analyserer, om der er områder, der peger på, at der er problemer med patientsikkerheden /den fornødne kvalitet.

Styrelsen for Patientsikkerhed udfører begge tilsyn på et af styrelsen defineret sæt af målepunkter.

Vurderingskriterier

Kommunernes Revision BDO vurderer kvaliteten af tilsynet efter følgende skala:

- Særdeles tilfredsstillende (ingen anledning til bemærkninger)
- Godt og tilfredsstillende (mindre fejl og mangler)
- Nogenlunde tilfredsstillende (fejl og mangler som har betydning for borgernes helbred og autonomi)
- Utilfredsstillende (alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgernes helbred og autonomi)
- Meget utilfredsstillende (alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgernes helbred og autonomi)

BDO foretager løbende de uanmeldte tilsyn inden for nedenstående områder:

- Kommunal og privat hjemmepleje
- Kommunal og privat sygepleje (ikke lovpligtigt)
- Kommunale og selvejende plejehjem
- Kommunale midlertidige døgnpladser (ikke lovpligtigt)

- Kommunal ambulans genoptræning (Jf. Genoptræningsplaner)
- 94 ordningen-borgerstyret personlig assistance

Bærende principper for kommunale tilsyn

Følgende principper er bærende for det kommunale tilsyn:

- Tilsynet skal have fokus på *læring frem for kontrol*. Dette skal være tydeligt både i udførelsen og opfølgningen af tilsynene.
- Tilsynet skal være med til at skabe *systematisk kvalitetsudvikling* på tværs af Center for Sundhed og Omsorg. Tilsynets resultater skal formidles til andre områder/enheder for at skabe mulighed for tværgående læring.
- Tilsynet skal udføres ud fra et ønske om *objektivitet* i tilsynsopgaven og med fokus på effekt gennem borgeroplevet og faglig kvalitet. Der skal være gennemsikuelighed og gennemsigtighed særligt i tilsynets metoder.
- Tilsynets *metoder* vælges ud fra relevante emner og formål i tilsynene, og paletten af metoder skal være bred.

Indhold i tilsynene

Indholdet i tilsynene skal afspejle kvaliteten i de leverede indsatser. Tilsynene skal have fokus på faglig og borgeroplevet kvalitet tilpasset hvert enkelt område. Der vil være fokus på følgende områder:

Der er fokus på følgende faglige i tilsynet:

Faglig kvalitet		
Indhold	Fokus	Områder
Medicinhåndtering	Kontrol af medicin i forhold til opbevaring, dispensering, administration og r dokumentation. For den private hjemmepleje der kun udfører personlig pleje kontrolleres administration af medicin.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Personlig pleje og praktisk hjælp	Sammenhæng mellem visitation og leveret personlig hjælp, omsorg og pleje, også kaldet hjemmehjælp samt kommunens kvalitetsstandarder. Personlig hjælp, omsorg og pleje ydes til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser §94 -ordningen

	eller særlige sociale problemer har behov for hjælp til at varetage personlig hjælp, pleje eller praktiske opgaver i hjemmet (jf. servicelovens §83 og §83a).	
Demens	Fokus på mennesker med demens i hverdagen. F.eks. observation af situationer og interaktioner mellem borgere og medarbejdere hvor borgere er sammen med andre borgere og medarbejder.(Aktivitetssituationer og i dagligstuer).	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunal sygepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Sygepleje	Sammenhæng mellem visiteret og leveret sygepleje i henhold til sundhedsloven §138-139 og kommunens kvalitetsstandard vedr. sygeplejefaglige problemområder.	Kommunal hjemmepleje (delegerede sygeplejeydelser) – og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Træning	Sammenhæng mellem visitation, udført træning samt kommunens kvalitetsstandarder. Kommunal genoptræning efter udskrivning fra hospital (Sundhedslov §140) og vedligeholdende træning og genoptræning generelt (Lov om Social Service §86).	Kommunale og selvejende plejehjem (Lov om Social Service §86 - plejehjemsbeboere) Montebello Rehabilitering og Træningsenhed (Lov om Social Service §86–). Helsingør Rehabilitering og Træningscenter (Sundhedsloven §140)
Rehabiliterende og aktiverende pleje	Fokus på rehabilitering og aktiverende pleje i ydelserne.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
UTH og læring	Fokus på arbejdet omkring utilsigtede hændelser og særligt læringsdelen heraf	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser

Instrukser og procedure	Tilstedeværelse af de, for sundhed- og omsorgsområdet, lovpligtige og relevante instrukser og procedure. Implementeringsgraden i forbindelse med: Personalets anvendelse og viden og kendskab til relevante instrukser og procedurer, herunder personalets kompetencer i ansvars- og opgavefordeling og arbejdsgange.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Dokumentation	Dokumentationen lever op til service- og sundhedslovens krav og kommunens kvalitetsstandarder	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser

Borgeroplevet kvalitet		
Indhold	Fokus	Områder
Patientrettigheder	Fokus på dokumentation målrettet borgerne og informeret samtykke/stedfortrædende samtykke, frit valg, om borgeren er bekendt med sin afgørelse, føler sig inddraget mm.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Mad og måltider	Fokus på måltider og borgers sensoriske og kulturelle oplevelse af maden, herunder borgers tilfredshed med maden, om borger oplever selvbestemmelse og inddragelse samt om der er god stemning ved måltiderne. Fokus på om maden opleves varieret, om menuerne er varierede efter sæson, og om maden opleves egnet til målgruppen.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje (madservice kan være leveret af privat leverandør) Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Tøjvask og indkøb (praktisk hjælp)	Fokus på om leverancen opleves tilfredsstillende.	Kommunal hjemmepleje (service kan være leveret af privat leverandør af indkøbsordning og vaskeservice)

Hverdag for borgeren	Sammenhæng mellem rammer, tilbud og borgernes trivsel	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser
Pårørende	Fokus på medinddragelse, kommunikation, mulighed for aktiviteter mm.	Kommunal hjemmepleje og sygepleje Privat hjemmepleje Kommunale og selvejende plejehjem Midlertidige døgnpladser

Typer af tilsyn

Der findes 2 typer af kommunale lovpligtige tilsyn:

- Årligt ordinært tilsyn – et almindeligt tilsyn med indhold svarende til ovenstående faglige og borgeroplevede områder.
- Ekstraordinært tilsyn – det ekstraordinære tilsyn afholdes, hvis det årlige ordinære tilsyn vurderes "Utilfredsstillende" eller "Meget utilfredsstillende". Tilsynet kan derudover også foretages, hvis der skønnes et behov efter dialog med ledelsen eller ved andre alvorlige henvendelser. Det ekstraordinære tilsyn kan fokuseres eller udvides i forhold til det ordinære; både i relation til indhold, længde og tidspunkt for afholdelse af tilsyn.

Organisering og opfølgning

Tilsynsrapport udarbejdes af den tilsynsførende virksomhed. Der udarbejdes rapporter for de enkelte enheder og en årsrapport over tilsynene samlet set. Årsrapporten skal give et samlet blik på kvaliteten på tværs af enheder og områder i Center for Sundhed og Omsorg og beskrive på hvilke områder, der er behov for at forbedre kvaliteten.

Opfølgning af tilsyn på de enkelte enheder og på tværs i Center for Sundhed og Omsorg følger en aftalt systematik med fokus på videndeling og spredning af gode faglige ideer.

I opfølgningen på tilsyn er læringsperspektivet vigtigt, både lokalt og på tværs. Læringsperspektivet opnås gennem dialog, åbenhed og vidensdeling af resultater og handlinger på tværs af enheder og områder.

Seniorrådet er høringspartner og kan efter den årlige politiske behandling, blive involveret resultaterne.

Der afholdes faste løbende møder mellem udfører af tilsynene og Center for Sundhed og Omsorg. Center for Sundhed og Omsorg tilstræber at afrapportere resultater efter tilsyn kontinuerligt til Omsorgs- og Sundhedsudvalget. Afrapporteringen tilrettelægges efter en aftalt kadence.

I situationer hvor resultaterne evt. viser fund, der er efter vurderingsskalaen vurderes utilfredsstillende (4) eller meget utilfredsstillende (5), vil disse blive kommunikeret til Omsorgs- og Sundhedsudvalget. Tilsynsrapporter offentliggøres på plejehjemmenes og Helsingør Kommunes hjemmesider.

Revideret 12. januar 2023