

TILSYNSPOLITIK FOR KOMMUNALT TILSYN PÅ KOMMUNENS PLEJECENTRE

2018

Indholdsfortegnelse

BAGGRUND	3
FORMÅLET MED TILSYNET	4
ORGANISERING AF TILSYNET	5
Det uanmeldte tilsyn på plejecentrene	5
Interviews med udvalgte beboere på plejecenteret:	5
Interviews med udvalgte medarbejdere på plejecenteret:	5
Det sundhedsfaglige tilsyn	5
Dialog med ledelsen på plejecenteret:.....	6
Opfølgning - Tilsynsrapport	6
Det anmeldte tilsyn (dialogmødet)	6
KVALITETSOPFØLGNING	7
Kvalitetsmål for plejecentrene	7
Eksterne tilsyn	8
Det Risikobaserede Tilsyn	8
Fødevarestyrelsens levnedsmiddelkontrol	9
Arbejdstilsynets arbejdsmiljømæssige tilsyn	9

BAGGRUND

Norddjurs Kommune fører tilsyn med, at den personlige og praktiske hjælp efter Service-lovens § 83 leveres i overensstemmelse med lovgivningen og de af kommunen vedtagne kvalitetsstandarder.

Som led i tilsynsforpligtelsen skal kommunen jf. Servicelovens § 151 hvert år foretage mindst ét anmeldt tilsynsbesøg på kommunens plejehjem m.v. jf. § 192, der er omfattet af lov om almene boliger. Tilsynet omfatter indsatsen over for de borgere, der modtager kommunale serviceydelser.

Det er et krav, at tilsynet udføres af personer, der alene varetager kommunale myndighedsopgaver. Tilsynet må ikke varetages af personer, der samtidig udfører opgaver på området. Det kommunale tilsyn med kommunens plejecentre udføres i Norddjurs Kommune af tilsynsførende fra visitations- og hjælpemiddelafdelingen.

I Norddjurs Kommune er der fokus på den rehabiliterende indsats. Med det kommunale tilsyn ønskes det at sikre, at leverandørerne i mødet med borgerne efterlever strategien for den rehabiliterende indsats, samt at borgerne modtager den aftalte rehabiliteringsindsats. I forhold til borgerne er målet med den rehabiliterende indsats at:

- Sikre den enkeltes medindflydelse og ansvar for eget liv
- Støtte den enkelte i at kunne klare sig selv
- Lette den daglige hverdag for personer med behov for hjælp
- Styrke og bevare sundheden hos den enkelte

Kompleksiteten er stigende i den sundhedsfaglige, der udføres i kommunalt regi. I Norddjurs Kommune er ambitionen, at der skal leveres sundhedsydelser af så høj kvalitet, at forebyggelige indlæggelser som udgangspunkt undgås samt at omfanget af utilsigtede hændelser mindskes. På baggrund af ovenstående vil sundheds- og omsorgsområdet i forbindelse med tilsynet på plejecentrene gennemføre kvalitetssikring på udvalgte områder inden for de kommunale sundhedsfaglige indsatser, der leveres til borgere på baggrund af Sundhedslovens § 138.

FORMÅLET MED TILSYNET

Formålet med det kommunale tilsyn på plejecentrene er at sikre en løbende vurdering, kvalitetssikring og kontrol med kommunens serviceydelser. Samtidig er tilsynet en brugerundersøgelse og et grundlag for læring og udvikling hos ledelsen og medarbejderne. Tilsynet vurderer den samlede indsats i forhold til de lovgivningsmæssige rammer, kommunens serviceniveau og den enkelte beboers behov for omsorg og pleje.

Tilsynet beskæftiger sig med emner som:

- Beboertilfredshed
- Den sundhedsfaglige dokumentation
- Særlige fokusområder for det indeværende år
- Sidste tilsyns anbefalinger
- Opfølgning på eventuelle anbefalinger fra Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn
- Udviklingsmuligheder
- Patientsikkerhed
- Medicinhåndtering
- Kendskab til lokale instrukser

Formålet med tilsynet er at sikre, at:

- Beboerne modtager den hjælp, de har krav på
- Opgaverne løses i overensstemmelse med det politisk vedtagne serviceniveau
- Hjælpen er tilrettelagt og udføres på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- Den gode praksis og udviklingsområder identificeres
- Der skabes mulighed for læring og fremadrettet udvikling af den sundhedsfaglige indsats
- De nødvendige sundhedsfaglige procedurer følges, så utilsigtede hændelser forebygges
- Nødvendige sundhedsfaglige kompetencer er til stede, så unødvendige indlæggelser undgås
- En forebyggende indsats, hvor der gribes korrigerende ind, før mindre problemer bliver større

ORGANISERING AF TILSYNET

Det kommunale tilsyn på plejecentrene udføres af tilsynsførende fra visitations- og hjælpemiddelafdelingen. Tilsynet består af ét uanmeldt tilsyn og et anmeldt tilsyn (dialogmøde). Tilsynet foretages for så vidt muligt i dialog med beboere og personale og med fokus på at skabe de bedste muligheder for læring og fremadrettet udvikling.

Det uanmeldte tilsyn på plejecentrene

Norddjurs Kommune foretager mindst ét årligt uanmeldt tilsyn på kommunens plejecentre. Det uanmeldte tilsyn varetages af to tilsynsførende fra visitations- og hjælpemiddelafdelingen. Under tilsynet gennemføres der interviews med ledelsen samt udvalgte medarbejdere og beboere på plejecenteret.

Interviews med udvalgte beboere på plejecenteret:

Med udgangspunkt i et spørgeskema gennemføres der en samtale med udvalgte beboere på plejecenteret. Spørgeskemaet fungerer som en kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse, som udgør et centralt redskab i forhold til det løbende arbejde med kvalitetsforbedringer af serviceydelserne på området. Spørgeskemaet har blandt andet fokus på beboernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser samt beboerens mulighed for og egen indsats i forhold til at være aktiv i eget liv.

De tilsynsførende gennemfører samtaler med 3-4 beboere på hvert plejecenter. Beboerne udvælges af den tilsynsførende med hensyntagen til beboerens tilstand og aktuelle forhold på tilsynsdagen.

Interviews med udvalgte medarbejdere på plejecenteret:

Med udgangspunkt i et spørgeskema gennemføres der en samtale med udvalgte medarbejdere på plejecenteret. Spørgeskemaet har blandt andet fokus på medarbejdernes opfattelse af kvaliteten af den leverede hjælp, kvalitetsudvikling samt samarbejde med kollegaer/ledelsen.

De tilsynsførende gennemfører samtaler med 3-4 udvalgte medarbejdere på hvert plejecenter. Medarbejderne udvælges af de tilsynsførende med hensyntagen til aktuelle forhold på tilsynsdagen.

Det sundhedsfaglige tilsyn

Det sundhedsfaglige tilsyn tager afsæt i tracermetoden, der er velegnet til at finde risici og kontinuitetsbrud i et borgerforløb. Tracermetoden egner sig derfor godt til at evaluere

de organisatoriske og kompetencemæssige snitflader relateret til borgerne. I det sundhedsfaglig tilsyn tages der afsæt i udvalgte borgerforløb, hvor det ud fra en sundhedsfaglig vurdering gennemgås hvorvidt:

- relevante standarder, aftaler og retningslinjer bliver anvendt i forbindelse med udmøntning af de sundhedsfaglige indsatser (både faglige og administrative retningslinjer, som fx VAR Healthcare, hygiejne, delegation, medicinadministration osv.)
- den sundhedsfaglige dokumentation lever op til lovgivningen samt kommunens kvalitetsstandarder og instrukser på området.
- de sundhedsfaglige indsatser er begrundende, målrettede og evaluerede i relevant omfang. Gruppen af borgerforløb vil blive udvalgt på baggrund af aktuelle udviklingsområder.

Dialog med ledelsen på plejecenteret:

Det uanmeldte tilsyn afsluttes med en dialog med ledelsen på plejecenteret (plejecenterlederen og afdelingslederne). Opmærksomhedspunkter/problemfelter fra det gennemførte tilsyn drøftes. I dialogen tages der blandt andet udgangspunkt i sidste års tilsyn samt særlige fokusområder for det indeværende år. Datoen for det anmeldte tilsyn (dialogmødet) aftales.

Opfølgning - Tilsynsrapport

Efter det uanmeldte tilsyn udarbejder visitations- og hjælpemiddelafdelingen en tilsynsrapport. Tilsynsrapporten indeholder de tilsynsførendes anbefalinger samt relevante opmærksomhedspunkter. Tilsynsrapporten sendes inden det anmeldte tilsyn (dialogmødet) til plejecenterledelsen, bruger- og pårørenderådet samt repræsentanter fra ældrerådet.

Er der tilstande, der ikke lever op til lovgivning, instruktioner, kvalitetsstandarder og almen faglig tilstand skal plejecenteret på baggrund af tilsynets anbefalinger udarbejde en tids- og handleplan, som efterfølgende drøftes på det anmeldte tilsyn (dialogmødet).

Det anmeldte tilsyn (dialogmødet)

Foruden det uanmeldte tilsyn gennemfører visitations- og hjælpemiddelafdelingen et anmeldt tilsyn på kommunens plejecentre, som er et fagligt dialogbaseret tilsyn. Ved dialogmødet deltager udover plejecenterledelsen og tilsynsførende fra visitations- og hjælpemiddelafdelingen også bruger- og pårørenderådet samt repræsentant(er) fra ældrerådet.

På dialogmødet drøftes følgende emner:

- Resultatet af det uanmeldte tilsyn
- Plejecenterets tids- og handleplan i forhold til rapportens anbefalinger.
- Særlige fokusområder
- Bruger- og pårørenderådets høringssvar
- Plejecenterledelsens udviklingsmål for det kommende år.

KVALITETSOPFØLGNING

Med henblik på at fastholde en målrettet og relevant udvikling vil der på baggrund af det uanmeldte og anmeldte tilsyn blive udarbejdet en tilsynsrapport for det enkelte plejecenter. Tilsynsrapporten sendes i høring i ældrerådet inden den behandles politisk. Visitations- og hjælpemiddelafdelingen følger op på eventuelle anbefalinger og dertilhørende tids- og handleplaner.

Derudover vil der blive udarbejdet en årsrapport med anbefalinger til opmærksomheds- og udviklingsområder for hele sundheds- og omsorgsområdet. Rapporten forelægges til politisk behandling og høring i Ældrerådet.

Kvalitetsmål for plejecentrene

De indhentede svar fra samtaler med udvalgte beboere omformuleres til et konkret tilfredshedsresultat. Resultaterne fra år 2017 vil danne baggrund for det efterfølgende års forventninger. Der vil være en forventning om stigende tilfredshed.

Table 1 - De angivne procenter angiver "Meget tilfreds" plus "Tilfreds" - eller "Meget god eller god"

Kvalitetsmål	Resultat
Den samlede tilfredshed	100 %
Tilfredshed med de fysiske rammer	100 %
Tilfredshed med personlig pleje (de, som modtager)	86 %
Tilfredshed med praktisk hjælp	100 %
Udarbejdet mål i samarbejde med borgeren	50 %
Tilfredshed med maden	79 %

Eksterne tilsyn

Ud over det interne kommunale tilsyn, som er beskrevet i denne tilsynspolitik, modtager plejecentrene også andre tilsyn ved eksterne tilsynsmyndigheder.

Det Risikobaserede Tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed fører det såkaldte "Risikobaserede tilsyn", som træder i stedet for det tidligere embedslægetilsyn. Formålet er det samme, og tilsynet vurderer de sundhedsfaglige ydelser. Dvs. journalføring, medicinbehandling, personalets kompetencer i opgaveløsningen, samarbejde med behandlingsansvarlige læger, patientsikkerhed samt kvaliteten af den faglige refleksion.

Tilsynet foregår efter et lærende princip, hvor hovedformålet er udvikling. Styrelsen for Patientsikkerheds tilsynsførende medvirker ved journalgennemgang af flere borgere, og man interviewer personaler og evt. borgere. Samtidig kontrolleres medicinbehandling og -opbevaringen.

Det risikobaserede tilsyn på plejecentrene sker årligt i hver kommune, men det er Styrelsen for Patientsikkerhed, der efter tilfældighedsprincippet afgør hvilket plejecenter, der føres tilsyn med. Tilsynene er varslet 6 uger før de finder sted - og årligt vælges nye temaer og målepunkter for tilsynene, som er offentligt kendt. Dette kunne eksempelvis være *diabetes, borgere i blodfortyndende behandling, mundhygiejne, osv.*

Styrelsen for Patientsikkerhed kan også føre "reaktive tilsyn", hvis der opnås direkte kendskab til omstændigheder, der udgør en fare eller begrundet mulig fare for patientsikkerheden. Dette kunne være på baggrund af en klagesag, en pressesag osv. De reaktive tilsyn kan forekomme uden varsel.

Tilsynene udløser en indplacering i kategorier:

- **Ingen forhold af betydning for patientsikkerheden**
 - Det vurderes, at alle målepunkter for tilsynet er opfyldt.
- **Få forhold af mindre betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af mindre omfang uden væsentlig risiko for patientsikkerheden. Som udgangspunkt henstilles til, at der rettes op på problematikkerne, og der kommer ikke yderligere opfølgning herpå.
- **Problemer med betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden - dog ikke i kritisk grad. Der udstedes specifikt påbud, hvilket skal rettes op indenfor fastsat tidsfrist - med efterfølgende opfølgning.
- **Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af større omfang, som medfører væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden. Der gives påbud, og virksomheden kan evt. indstilles helt eller delvist indtil de patientsikkerhedsmæssige krav er opfyldt indenfor fastsat tidsfrist - med efterfølgende opfølgning.

Fødevarestyrelsens levnedsmiddelkontrol

På plejecentrene kontrollerer Fødevarestyrelsen, om reglerne på området overholdes. Der er uanmeldt tilsynsbesøg en gang årligt, og resultatet afspejles af en smiley. Smileyerne afspejler 4 kategorier:

- Ingen anmærkninger
- Indskærpelse
- Påbud eller forbud
- Bødeforlæg, politianmeldelse, autorisation eller registrering fratages

Der gives en endelig placering/smile, og følgende kategorier vurderes individuelt:

Indretning og hygiejne, mærkning, dokumentation/registrering, import fra udlandet, kontaktmaterialers anvendelse og kemiske forureninger.

Arbejdstilsynets arbejdsmiljømæssige tilsyn

På plejecentrene fører Arbejdstilsynet forskellige former for tilsyn i relation til arbejdsmiljøet - herunder den såkaldte APV (Arbejdspladsvurdering). Både det psykiske og det fysiske arbejdsmiljø evalueres.

- Risikobaseret tilsyn
 - Dette tilsyn er typisk uanmeldt og sker som følge af tidligere påbud, hvor disse så evalueres. Her er tilsynsfrekvensen under et år.
- Detailtilsyn
 - Disse tilsyn er uvarslede, og sker på baggrund af anmeldte ulykker og/eller klager.
- Evt. særlige indsatsområder
 - Arbejdstilsynet kan finde på at føre uanmeldte tilsyn, hvis man i perioder har særlige indsatsområder/kampanjer målrettet den konkrete branche.

Arbejdstilsynene fører til en smiley-kategorisering:

- Grøn smiley: Intet udestående med Arbejdstilsynet
- Gul smiley: Strakspåbud med frist, eller "afgørelse uden handlepligt/overtrædelse af arbejdsmiljølovgivningen"
- Rød smiley: Forbud
- Kronesmiley: Anerkendt arbejdsmiljøcertifikat som gives ved ekstraordinær indsats for at sikre en høj arbejdsmiljøstandard.

Arbejdstilsynet kan reagere med forbud, strakspåbud, påbud med frist, undersøgelsespåbud, rådgivningspåbud, afgørelse uden handlepligt, administrative bøder, politianmeldelse, tilbagemelding og vejledning.

Ved forbud må arbejdet ikke fortsætte, hvis der er overhængende og betydelig fare for medarbejdernes og andres sikkerhed og sundhed. Arbejdet skal derfor stoppe øjeblikkeligt, og må først genoptages, når det kan udføres fuldt forsvarligt.

Ved strakspåbud skal et alvorligt arbejdsmiljøproblem udbedres straks, men arbejdet må fortsætte