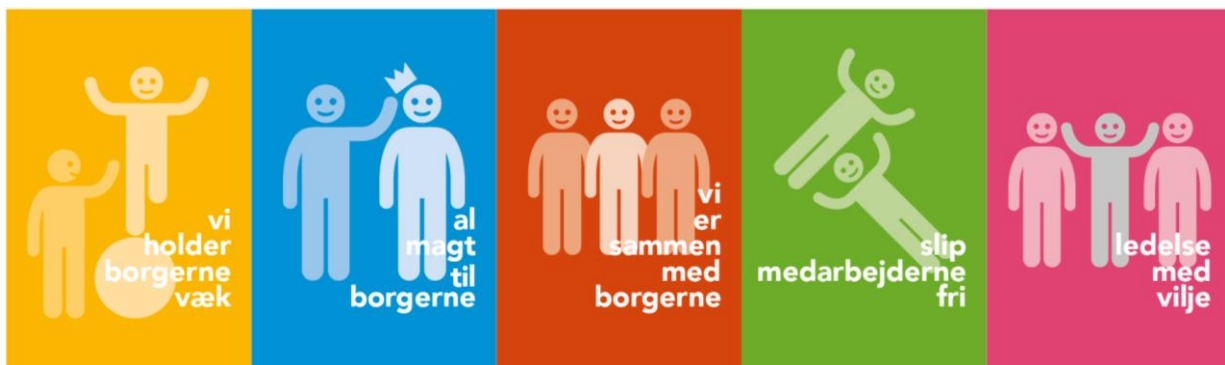


Kommunalt tilsyn ved plejehjem i Aarhus Kommune 2020



Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Hyppighed	2
3	Frikommuneforsøg i perioden år 2018 – 2020	3
4	Kategorisering +/- opfølgning.....	3
5	Tilsyn ved klagesager / mistanke om omsorgssvigt	3
6	Faktuelt om gennemførelsen af det kommunale uanmeldte tilsyn	3
7	Særligt om samtykke	4
8	Offentliggørelse.....	4
9	Supplerende ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed år 2018 - 2021.....	4
10	Temaer der ligger til grund for Tilsynets samlede vurdering	5
11	Kommunalt tilsyn / Styrelsens Ældretilsyn.....	6
12	Oversigtsigt over differencer i Tilsyn jf. servicelovens §§	7
12	Styrelsen for patientsikkerheds Sundhedsfaglige tilsyn – til orientering	8

1 Indledning

Det kommunale tilsyns formål, er at påse, at borgere på plejehjem får den hjælp de har behov for, og som er muligt at give ud fra den faglige og økonomiske kvalitet, som kommunalbestyrelsen inden for lovgivningens rammer, har besluttet skal gælde på området.

Tilsynet har fokus på den enkelte borgers ansvar / ressourcer og potentiale for udvikling, men også, at hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov og forudsætninger, og i samarbejde med den enkelte.

Tilsynet bidrager til, at personalet får idéer eller redskaber til at fastholde eller øge kvalitet og borgertryghed. Dette gøres gennem anerkendende tilgang og med særligt fokus på læring og udvikling under tilsynene

Afdelingen for Kvalitet og Borgersikkerhed følger i samarbejde med direktionerne op på tilsynene og iværksætter læring og udvikling på det generelle og specifikke niveau i organisationen.

Organisatorisk ramme for tilsynet

- ✚ Serviceloven §§ 151 – 151b, 83, 83a og 86
- ✚ Retssikkerhedslovens § 16.
- ✚ Kommunens værdigrundlag: troværdighed, respekt og engagement.
- ✚ Aktuelt serviceniveau i Magistratsafdelingen for Sundhed og Omsorg.
Dette som beskrevet i ” *Sammen om et bedre liv*”.
- ✚ Sundhed og Omsorgs strategi og ledetrådene:
 - Vi er sammen med borgerne.
 - Al magt til borgerne.
 - Vi holder borgerne væk.
 - Slip medarbejderne fri.
 - Ledelse med vilje.

2 Hyppighed

Der foretages mindst 1 uanmeldt tilsyn årligt. Der kan fra forstander, områdets direktion, ledere v/selvejende institutioner, sundhed- og omsorgschef, rådmand, vicedirektør og direktør, anmodes om ekstra tilsyn, eventuelt med fokus på specifikke områder.

3 Frikommuneforsøg i perioden år 2018 – 2020

Aarhus, Randers, Esbjerg, Odense og Kbh. deltager i frikommune forsøg vedr. at gøre uanmeldte kommunale tilsyn til anmeldte tilsyn. Perioden er 2018 – 2020.

Formålet med forsøget er, at afprøve om dette har betydning for kvalitetsudviklingen.

I praksis vil der i hvert forsøgs år, varetages anmeldte tilsyn ved ca. 1/3 del af stederne, så alle prøver det. Der foretages løbende evaluering som i sidste ende foretages i samarbejde med VIVE.

4 Kategorisering +/- opfølgning.

Pr 1/1 2020 kategoriseres efter følgende model:

1	Ingen forhold af betydning for besøgte borgere jf. lovgivning og serviceniveau
2	Mindre forhold af betydning for besøgte borgere jf. lovgivning, serviceniveau og kvalitet
3	Større forhold af betydning for besøgte borgere jf. lovgivning, serviceniveau og kvalitet
4	Kritiske forhold af betydning for besøgte borgeren jf. lovgivning, serviceniveau og kvalitet

Oplever Tilsynet **større** forhold kan opfølgende tilsyn komme på tale.

Oplever Tilsynet **kritiske** forhold, orienteres respektive ledere/ chefteam i MSO samt Sundhed og Omsorgsudvalg og Ældreråd. Der foretages opfølgende tilsyn

5 Tilsyn ved klagesager / mistanke om omsorgssvigt

Såfremt Tilsynet modtager henvendelse, eller der fremsættes kritik af den hjælp, som en borger modtager efter servicelovens §§ 83, 83a og 86, retssikkerhedsloven § 16 eller magtanvendelsesreglerne, kan Tilsynet undersøge sagen.

Henvendelsen kan tilgå Tilsynet fra borgeren eller fra andre personer, som er bekendt med borgerens situation. Det kan også være på henvendelse fra MSO på forskellige niveauer.

Tilsynet kan inddrage de nødvendige videnspersoner i MSO, Styrelsen for Patientsikkerhed eller andre med relevant faglig ekspertise.

6 Faktuelt om gennemførelsen af det kommunale uanmeldte tilsyn

- ✚ Der er ikke faste tidsrammer for tilsynet - varigheden tager afsæt i "*den nødvendige tid*".
- ✚ Tilsynet indledes med orientering og afstemning med den stedlige ledelse om program.
- ✚ Minimum besøges 3 borgere ved hvert plejehjem / under hver forstander.
- ✚ Tilsynet udpeger besøgene. Undtagelse er borgere, hvis aktuelle livssituation fordrer ro.
- ✚ Det vurderes ad hoc, om der fra borgerside er ønske om- eller behov for inddragelse af pårørende eller værge i forbindelse med besøget.

- ✚ Tilsynet inddrager gerne personale under såvel borgerbesøg, som ved gennemgang af den faglige dokumentation (borgerens behov og ønsker kommer naturligvis i første række).
- ✚ Der udleveres visitkort til besøgte borgere.
- ✚ Der tilbydes en mundtlig tilbagemelding til den faglige ledelse og evt. tværfagligt personale, om det samlede indtryk og tilsynets formodede kategorisering.
- ✚ Indenfor 5 hverdage modtager ledelsen v/ selvejende institution eller forstander og områdes direktion, skriftligt notat om endelig kategorisering.
- ✚ Der foretages årlig status orientering til organisationen, på udvalgsmøde og i Ældrerådet.

7 Særligt om samtykke

Udgangspunktet er sundhedslovens bestemmelser om varetagelse af borgerens interesser.

Tilsynet har adgang til den del af dokumentationen, der er relevant for det kommunale tilsyn. Ved behov for adgang til andre dele af journalen indhentes der samtykke hos borgeren eller dennes værge.

8 Offentliggørelse

På Aarhus Kommunes hjemmeside er det muligt at finde resultaterne af såvel det kommunale tilsyn som afholdte tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Resultaterne er offentliggjort i 3 år.

9 Supplerende ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed år 2018 - 2021

Styrelsen for Patientsikkerhed varetager i en foreløbig forsøgsperiode på 4 år, et uafhængigt risikobaseret tilsyn med den social- og plejefaglige indsats på plejehjem, midlertidige pladser og hjemmeplejeenheder. Ikrafttrædelse pr. 1. juli 2018. For yderligere oplysninger se: <https://stps.dk>
I forsøgsperioden vil der samtidig blive foretaget kommunale tilsyn efter herværende skrivelse.

10 Temaer der ligger til grund for Tilsynets samlede vurdering

Hygiejne
Inddrages - / bestemmer borgeren selv
<ul style="list-style-type: none"> • Tilrettelæggelse indenfor §§83-86 .jf. mestring / motivation / ressourcer • Tages der udgangspunkt i personlige ønsker /behov / mål / livsrytme.
Relationer
<ul style="list-style-type: none"> • Mulighed for deltagelse i fællesskaber med match til ønsker / behov • Understøttes borgerens behov for relations dannelse på plejehjemmet • Fokus på pårørende inddragelse ud fra borgers ønsker / accept
Ajournført besøgsplan. Aktuel / faktuel.
<ul style="list-style-type: none"> • Er borgers besøgsplan handlingsanvisende for aktuelle indsats • Er det fakta der beskrives? – ikke tolkninger eller holdninger
Ernæring - værdier og faglighed
<ul style="list-style-type: none"> • Ro, fokus, handlinger overfor evt. forstyrrelser i situationen • Dialog, bevarelse af værdighed, selvbestemmelse og faglighed. • "Hjælp til selvhjælp" / iværksættelse af pædagogiske måltider • Tilbud / konsistens / indtagelsesmulighed
Nødkald.
<ul style="list-style-type: none"> • Ved behov - udleveret kropsbåret kald • Ved behov - indlejret nødvendige tilsyn i stedet
Tøjvask
<ul style="list-style-type: none"> • Norm / hensyntagen til individuelle behov • Er borger præsenteret efter ønske / muligheder / opfattelse
Rengøring / renhold.
<ul style="list-style-type: none"> • Fremstår hjemmet rent / sundhedsfaglig forsvarligt • Daglig vedligehold af særligt udsatte områder • Er hjælpemidler renholdt
Ydelseslevering (kvalitet)
<ul style="list-style-type: none"> • Omsorgsfuldhed, grundighed • Faglighed / kendskab til konkret situation / gældende retningslinjer. • Medinddragende og aktiverende sigte (ADL) • Rehabiliterende indsats (og ex. stilen mod borgermål) • Magtanvendelse /omsorgspligt, handling / grundlag / opfølgning
Adfærd og kultur
<ul style="list-style-type: none"> • God tone / venlighed / værdighed – åben og ærlig dialogform. • Respekt for privatlivet. (Ex. bank på / ring på - afvent respons) • Udgå at fylde unødigt med (utensilier / hjælpemidler m.v.)
Tildeling/ udførelse af pleje- og sygepleje ydelser jf. behov
<ul style="list-style-type: none"> • Sanser (syn / høre / lugte / føle / smage), og hjælpemiddel behov! • Mental funktion og tilpassede indsatser • Livshistorie / anvendelse • Plejetestamente / behandlingstestamente / værgemål / andre fremsatte ønsker • Fysiske funktioner og tilpassede indsatser • Vægt / Ernæringsvurdering / ernæring / væske (individuelt tilpassede indsatser) • Krops- og mundpleje • Omsorgstandpleje • Fodpleje • Bevillinger / overholdelse af tidsfrister
Genoptræning § 86.1.
<ul style="list-style-type: none"> • Tilbydes/ ydes der hensigtsmæssige tilbud efter behov (i 8-12 uger)
Vedligeholdelsestræning § 86.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Tilbydes/ ydes der hensigtsmæssige tilbud efter behov (til 26 uger) • Hjælpemidler / velfærdsteknologisk udstyr jf. behov

11 Kommunalt tilsyn / Styrelsens Ældretilsyn

Tilsyn	Kommunalt tilsyn	Styrelsen for patientsikkerhed (STP) - "Ældretilsynet" 1. juli 2018 – 31. dec.2021
Grundlag	Serviceoven §§ 151 – 151b, 83, 83 a og 86. Retssikkerhedsloven § 16	Serviceoven §§ 150-150 d. og 83-87 (SATS-puljeaftalen for 2018-21. 4-årig forsøgsordning,
Hvor og hvor tit	Årligt på alle plejehjem + på rehabiliteringspladser (Ikke på Vikærgårdens akutpladser).	Årligt ved 10% af relevante enheder på ældreområdet (plejeboligenheder / akutafdeling/ rehabiliteringsafdeling / hjemmepleje / sundhedsenheder)
Norm	Uanmeldt tilsyn <ul style="list-style-type: none"> I perioden 2018-2020 vil 30% p.a. få anmeldt tilsyn grundet frikommuneforsøg. Varsling 6 uger 	Anmeldte tilsyn <ul style="list-style-type: none"> Udvælges ud fra risikovurdering og stikprøver (Risikovurdering tager afsæt i tilsynserfaringer og / eller andre data som indikerer, at der er problemer med den fornødne kvalitet).
Supplerende til norm	<ul style="list-style-type: none"> Afholdt tilsyn kan suppleres med opfølgende varslet tilsyn. Reaktiv tilsyn (med eller uden varsel) p.g.a. bekymringshenvendelser / klager, på anmodning fra rådmand eller chefteam. 	<ul style="list-style-type: none"> Reaktivt tilsyn (med eller uden varsel) p.g.a. bekymringshenvendelser, medie fokus, klager, nedsat kvalitet ved sundhedsfagligt tilsyn m.v.
Genbesøg og mulige sanktioner	Måske genbesøg - Ingen sanktioner <ul style="list-style-type: none"> Ved mistanke eller viden om svigt underrettes organisation / rådmand / chefteam / sundhed og omsorgsudvalg og Ældreråd. Påbud – kun friplejehjem + mulighed for indberetning til Socialstyrelsen. 	Måske genbesøg og sanktioner: <ul style="list-style-type: none"> Henstilling til ændringer Påbud, med krav til den social- og plejefaglige indsats Påbud om midlertidigt, helt eller delvist, at indstille virksomheden Bøde hvis rapporter og påbud ikke offentliggøres.
Niveau	<ul style="list-style-type: none"> Borgerrettet tilsyn Fokus på individuelle borgeres "behov for" og "ret til" + aktuelle serviceniveau. (jf. § 16 i retssikkerhedsloven) Organisatorisk rammebaseret - serviceniveau Lokal praksisorienteret – retningslinjer/ ledetråde.. + afsæt i "hvad der er vigtigst for borgeren" 	<ul style="list-style-type: none"> Organisations tilsyn (Ikke borgerrettet). Fokus på enhedens evne til at levere den fornødne kvalitet. (ikke på borgeres "behov for" eller "ret til") + fokus på borgeroplevelser (målepunkter) National rammebaseret
Indhold i hovedtræk	<ul style="list-style-type: none"> Hygiejne Borgerinddragelse + Relationer Besøgsplan Ernæring/værdier og faglighed Nødkald + Tøjvask + Rengøring / renhold Levering af hjælp (kvalitet) Adfærd og kultur Tildeling / overholdelse og dokumentation Genoptræning / Vedligeholdelsestræning <p>Se ex.: https://www.aarhus.dk/om-kommunen/sundhed-og-omsorg/tryghed-og-tilfredshed/tilsyn-paa-plejehjem-og-i-hjemmepleje/</p>	<ul style="list-style-type: none"> Selvbestemmelse og livskvalitet, herunder værdig død Trivsel og relationer Målgrupper og metoder Organisation, ledelse og kompetencer Procedurer og dokumentation Aktiviteter og rehabilitering <p>Under ovenstående er der 12 målepunkter. Se ex.: https://stps.dk/da/sundhedsprofessionelle-og-myndigheder/social-og-plejefagligt-tilsyn-paa-aeldreomraadet/temaer-og-maalepunkter-for-tilsyn-paa-aeldreomraadet/</p>
Hensigt	Kontrol / læring / udvikling Understøtte lovgivning/ kommunale og organisatoriske beslutninger vedr. social og plejefaglige indsatser. Indgå som sparringspartner i organisationen.	Kontrol / læring / udvikling Understøtte lovgivning/ nationale retningslinjer vedr. social og plejefaglige indsatser. Nationalt videnscenter for værdig ældrepleje: bidrage til læring og udvikling af de sociale- og plejefaglige indsatser
Materiale og offentliggørelse	Vurderings notat. Årlig status orientering på udvalgsmøde og i Ældreråd samt på direktionsmøde. Afdelingen for Kvalitet & Borgersikkerhed redegør i samme fora, for eventuel opfølgning og fremadrettede indsatser for fokuseret læring og udvikling Offentliggørelse: <ul style="list-style-type: none"> 3 år på AAK hjemmeside 	Rapport udarbejdelse + høring Årlig samlet rapport Offentliggørelse: <ul style="list-style-type: none"> 3 år på STP's hjemmeside 2 år på Plejehjemsoversigten 3 år på AAK hjemmeside

12 Oversigtsigt over differencer i Tilsyn jf. servicelovens §§

	Kommunalt tilsyn	Styrelsen for patientsikkerhed (STP) -
		<p>Serviceloven § 84. Omhandler afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne <i>Stk. 2.</i> Omhandler fokus på midlertidige ophold til personer med særligt behov for omsorg og pleje</p>
		<p>Serviceloven § 85. Omhandler hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til <u>udvikling</u> af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer</p>
		<p>Serviceloven § 87. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.</p>
	<p>Retssikkerhedsloven § 16. Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, <u>hvordan</u> de kommunale opgaver løses, jf. § 15. Tilsynet omfatter <u>både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.</u> <i>Stk. 2.</i> Driftsorienteret tilsyn med visse sociale tilbud, jf. § 4 i lov om socialtilsyn, udføres dog af socialtilsynet.</p> <p>Af Vejledning 2017 – 12 – 07 nr. 10283 pkt. 442 fremgår endvidere, at formålet med tilsyn er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At påse, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunen har truffet. • At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde. <p>Tilsynet skal også forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.</p>	

13 Styrelsen for patientsikkerheds Sundhedsfaglige tilsyn – til orientering

	STP tilsyn - Sundhedslov
Grundlag	Sundhedsloven § 213
Hvor tit	Omfang: Årligt ved 10 % af behandlingsstederne
Norm	Varslede tilsyn (6 uger før) Ud fra risikovurdering og stikprøver
Supplerende til norm	Reaktiv tilsyn (Kort eller ingen varsel) Bekymringshenvendelser, medie fokus, klager m.v. Der kan føres tilsyn med: <ul style="list-style-type: none"> • Behandlingssteder • Sundhedspersoner
Genbesøg og mulige sanktioner	Sanktioner: Ved en "større" og "kritisk" vurderings score efter et organisatorisk tilsyn, fortsætter processen, hvilket kan medføre genbesøg eller sanktioner. <ul style="list-style-type: none"> • <u>Henstilling</u>..... personrettet / virksomhedsrettet • <u>Påbud</u> personrettet / virksomhedsrettet • <u>Virksomheds indskrænkning</u> personrettet • <u>Arbejdsforbud</u> personrettet • <u>Skærpet tilsyn</u> personrettet • <u>Autorisationsfratagelse</u> personrettet (midlertidig- max 2 år. Permanent inddragelse kræver domstolsafgørelse) • <u>Bøder</u> (udeblivelse fra tilsyn) personrettet
Niveau	Ikke borgerrettet men generelt / organisatorisk tilsyn Fokus på sikring af patientsikkerheden
Indhold i hovedtræk	<ul style="list-style-type: none"> • Behandlingsstedets organisering • Journalføring og gennemgang • Delegation / Rammedelegation • Faglige fokuspunkter • Medicinhåndtering • Patientens retsstilling • Hygiejne • Øvrige
Hensigt	Kontrol / læring / udvikling Styrke patientsikkerheden og ud fra erfaringer, gennemføre specifikke læringsaktiviteter. Understøtte lovgivning/ nationale retningslinjer vedr. sundhedsfaglige indsatser.
Materiale og offentliggørelse	Rapport udarbejdelse + høring Årlig samlet rapport Offentliggørelse: 3 år på STP's hjemmeside 2 år på Plejehjemsoversigten 3 år på AAK hjemmeside