

Tilsynspolitikken. - Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Faste tilsyns- og opfølgningsmetoder	Fokus	Opfølgning	Ansvarlig Frekvens
<p>Unmeldt kommunalt tilsyn Serviceovens § 151</p>	<p>Får borgeren de bevilgede indsatser og til den forventede kvalitet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicelovens §§ 83, 86a og 86 • Sundhedslovens § 138 (sygepleje) <p>Plejecentre, Gribskov Rehabilitering, hjemmeplejeenheder og sygeplejeenheder.</p> <p>Tilsynene planlægges specifikt hvert år i forhold til eventuelle særlige områder, som ønskes undersøgt ved tilsynene.</p> <p>Tilsynene udføres som stikprøver kombineret med interviews af borgere, medarbejdere og leder, samt generelle observationer.</p>	<p>Ved behov udarbejder leverandøren en handleplan, som giver et overblik over de planlagte kvalitetsforbedrende tiltag samt tidspunkt for fuld implementering af disse.</p> <p>Handleplan fremsendes til Center for Sundhed og Omsorg (CSO) 's administration og vil være afsættet for den opfølgende mundtlige eller skriftlige dialog med leverandør.</p> <p>Opdaterede handleplaner fremsendes løbende efter den kadence, der aftales med CSO, indtil forbedringer er implementeret.</p> <p>Ved alvorlige mangler udføres opfølgende tilsyn.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Center for Sundhed og Omsorg (CSO)</p> <p><u>Frekvens:</u> En gang årligt</p>
<p>Sundhedsfagligt tilsyn Sundhedslovens § 213</p>	<p><u>Risikobaseret:</u> Sundhedsfaglige indsatser: Har de en fagligt acceptabel standard?</p> <p>Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS) udvælger årligt temaer og fokusområder for tilsynene</p> <p><u>Reaktivt:</u> De forhold, der har givet anledning til bekymring</p>	<p>Ved behov udarbejder leverandøren en handleplan, som giver et overblik over de planlagte kvalitetsforbedrende tiltag samt tidspunkt for fuld implementering af disse.</p> <p>Handleplan fremsendes til CSO og vil være afsættet for den opfølgende mundtlige eller skriftlige dialog med leverandør.</p> <p>Opdaterede handleplaner fremsendes løbende efter den kadence, der aftales med CSO.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS)</p> <p><u>Frekvens:</u> <i>Risikobaserede tilsyn:</i> Varierer og afhænger af STPS's vurdering</p> <p>Tilsynet er varslet.</p> <p><i>Reaktive tilsyn</i> udføres på baggrund af bekymring for patientsikkerheden</p>

Tilsynspolitikken. - Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Faste tilsyns- og opfølgningsmetoder	Fokus	Opfølgning	Ansvarlig Frekvens
...fortsat for forrige side		Ved alvorlige mangler udføres opfølgende tilsyn.	Kort eller intet varsel.
Ældretilsynet Servicelovens § 150	<p>Tilsynet udføres på plejecentre og i hjemmeplejeenheder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selvbestemmelse og livskvalitet • Trivsel og relationer • Målgruppe og metoder • Organisation, ledelse og kompetencer • Procedurer og dokumentation • Aktiviteter og rehabilitering 	<p>Ved behov udarbejder leverandøren en handleplan, som giver et overblik over de planlagte kvalitetsforbedrende tiltag samt tidspunkt for fuld implementering af disse.</p> <p>Handleplan fremsendes til CSO og vil være afsættet for den opfølgende mundtlige over eller skriftlige dialog med leverandør.</p> <p>Opdaterede handleplaner fremsendes løbende efter den kadence, der aftales med CSO.</p> <p>Ved alvorlige mangler udføres opfølgende tilsyn.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Styrelsen for Patientsikkerhed</p> <p><u>Frekvens:</u> Varierer. Afhænger af STPS' risikovurdering og stikprøver</p> <p>Tilsynet er varslet.</p>
Audit / gennemgang af visitationens dokumentation	<p>"God sagsbehandling" – visiteres der i henhold til kommunens kvalitetsstandarder og godkendelsesmateriale samt opfylder dokumentationskravene til god sagsbehandling?</p> <p>Stikprøver</p>		<p><u>Ansvarlig:</u> Leder af Visitationen</p> <p><u>Frekvens:</u> Én gang årligt</p> <p>Varslet</p>

Tilsynspolitikken. - Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Faste tilsyns- og opfølgningsmetoder	Fokus	Opfølgning	Ansvarlig Frekvens
Leverandørernes egenkontrol	<p>Leverandøren bestemmer selv fokusområder og metoder.</p> <p>Vil oftest være bestemt på baggrund af vedlagte skabelon til kvalitetsrapportering: "Kvalitetsrapport", anbefalinger fra tilsyn eller kendte risikoområder</p>	<p>Egenkontroller indgår i den årlige kvalitetsrapport og skal ved efterspørgsel fremsendes til CSO.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Leverandører</p> <p><u>Frekvens:</u> Løbende og efter behov, f.eks. som opfølgning efter tilsyn.</p>
Visitations opfølgning på visiterede indsatser	<p>Leveres bevilgede indsatser i henhold til bestilling og det beskrevne formål?</p> <p>Opfølgningen sker primært hos borgere i eget hjem og omfatter både indsatser efter Servicelovens §§83, 83a, 84 og 86 samt sundhedslovsydelse.</p>	<p>Leverandøren orienteres skriftlig om observerede afvigelser eller bekymringer.</p> <p>Drøftes på læringsfora i Visitationen. Drøftes desuden ved dialogmøder og evt. driftsmøder.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Visitationen (kontaktvisitator)</p> <p><u>Frekvens:</u> Løbende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved re-visitacion i borgers hjem • Ved behovsorienteret re-visitacion, f.eks. efter udskrivelse fra hospital. • Minimum hver 18. måned.
Behandling af og opfølgning på bekymringer eller klager	<p>Afhænger af klagens art:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klage over afgørelser • Klage over leverandører • Klage over formalitet – f.eks. sagsbehandlingstid • Klage over sagsbehandlere/medarbejdere 	<p>CSO: Redegørelse fra leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvad er årsagen til klagen? • Hvilke handlinger har klagen givet anledning til? <p>Samtale ml. Myndighed, leverandør og borger.</p> <p>Øvrig opfølgning vil afhænge af klagens art og hvorvidt der er tale om gentagne klager.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> CSO og leverandør</p> <p><u>Frekvens:</u> Løbende ved modtagelse af klager</p>

Tilsynspolitikken. - Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Faste tilsyns- og opfølgningsmetoder	Fokus	Opfølgning	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ansvarlig Frekvens </div>
Behandling af og opfølgning på utilsigtede hændelser (UTH)	Utilsigtede hændelser – herunder hyppighed, betydning for patientsikkerheden og alvorlighedsgrad.	<p>Leverandører er forpligtigede til at indrapportere UTH.</p> <p>Ved den månedlige gennemgang af UTH'er identificerer leverandøren, hvilke tiltag der skal til, for at hændelserne forebygges og iværksætter disse tiltag.</p> <p>Ved alvorlige hændelser, eller hændelser, der kunne have haft alvorlige konsekvenser, iværksætter leverandøren straks tiltag til at hindre at hændelsen gentager sig.</p> <p>Risikomanager inddrages ved behov og altid ved hændelser med dødelig udgang og tværsektorielle hændelser.</p>	<p><u>Ansvarlig:</u> Risikomanager og leverandørens leder og patientsikkerheds-kordinator</p> <p>Risikomanageren gennemser alle rapporterede hændelser og tager handling, hvor det findes nødvendigt.</p> <p><u>Frekvens:</u> Løbende overvågning af både leverandører og risikomanager</p> <p>Leverandøren gennemgår én gang månedligt sidste måneds hændelser</p>

Tilsynspolitikken. - Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Tilsyns- og opfølgningsmetoder, der tages i brug <i>AD HOC</i>	Fokus	Opfølgning	Ansvarlig Baggrund for iværksættelse
Ad hoc kontrolindsatser	Efter behov - f.eks. leverandørernes overholdelse af kontraktforhold, personalets ansættelse og kompetencer m.v.	Efter behov og afhængigt af fund. Evt. påbud	<u>Ansvarlig:</u> CSO <u>Iværksættes:</u> Ved konstaterede eller formodede mangler
Journalaudits (KMD Nexus)	Efter behov og afhængigt af baggrunden for auditeringen – f.eks. utilsigtede hændelser, tilsyn, hvor mangler kræver en mere dybdegående analyse samt ved klager.	Efter behov og afhængigt af fund	<u>Ansvarlig:</u> CSO <u>Iværksættes:</u> Ved konstaterede eller formodede mangler på konkrete områder, og hvor en journalaudit kan bidrage til læring samt at afdække omfanget af problemet samt årsagerne hertil
Brugertilfredshedsundersøgelser	Borgernes tilfredshed undersøges i forhold til konkrete områder eller indsatser.	Resultaterne af undersøgelsen forelægges politiske udvalg samt Ældreråd og Handicapråd med henblik på opfølgning på baggrund af resultaterne.	<u>Ansvarlig:</u> CSO <u>Iværksættes:</u> Efter politisk beslutning