



Bilag 1

Tilsynsredegørelse

Tilsynsredegørelsen præsenterer et samlet overblik over tilsynsresultaterne i 2019 fra det kommunale tilsyn, der gennemføres af den eksterne leverandør, BDO, samt det sundhedsfaglige tilsyn og Ældretilsynet, der begge er statslige og gennemføres af Styrelsen for Patientsikkerhed.

28. oktober 2020

Sagsnummer
2020-0841672

Dokumentnummer
2020-0841672-2

De kommunale tilsyn i 2019

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fører, i henhold til Servicelovens § 151, tilsyn med driftsenhederne. Dette sker for at kontrollere og udvikle kvaliteten i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ydelser. Forvaltningen er desuden i henhold til Servicelovens § 148 forpligtet til at føre et personrettet tilsyn med tilbud, som den enkelte borger benytter.

Derudover føres der tilsyn med den kommunale sygepleje for at sikre, at kvaliteten lever op til gældende lovgivning om vederlagsfri sygepleje efter lægehenvielse, jf. Sundhedslovens § 139.

Det er med hjemmel i ovenstående, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige, uanmeldte tilsyn inden for følgende områder:

- Kommunal og privat hjemmepleje
- Kommunal sygepleje
- Kommunale og selvejende plejehjem samt friplejehjem, der har overenskomst med kommunen
- Midlertidige døgnpladser, herunder rehabiliteringscentre, palliative pladser og akutplejeenheden samt midlertidige pladser på almindelige plejehjem

I praksis er det revisionsfirmaet BDO, der udfører de uanmeldte tilsyn med enhederne på vegne af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Til brug for gennemførelse af tilsyn udarbejdes der hvert år et tilsynskoncept. Tilsynskonceptet sikrer, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indfrier sine tilsynsforpligtelser i henhold til § 148 og § 151.

Tilsynsbesøgene finder sted på de lokale enheder, hvor BDO besøger og gennemfører interviews med henholdsvis borgere, ledere og

Center for HR og Kvalitet
Afdeling for Kvalitet og
Borgersikkerhed
Sjællandsgade 40
2200 København N

EAN-nummer
5798009290502

medarbejdere. Derudover gennemgår BDO relevant dokumentation og observerer forskellige situationer fx spise- og plejesituationer. Tilsynene fokuserer bl.a. på, om borgerne får den hjælp, som de har behov for og ret til, samt om opgaverne udføres i overensstemmelse med retningslinjerne for faglig kvalitet.

I de kommunale tilsyn vurderes enhedernes kvalitet ud fra fem mulige kategorier:

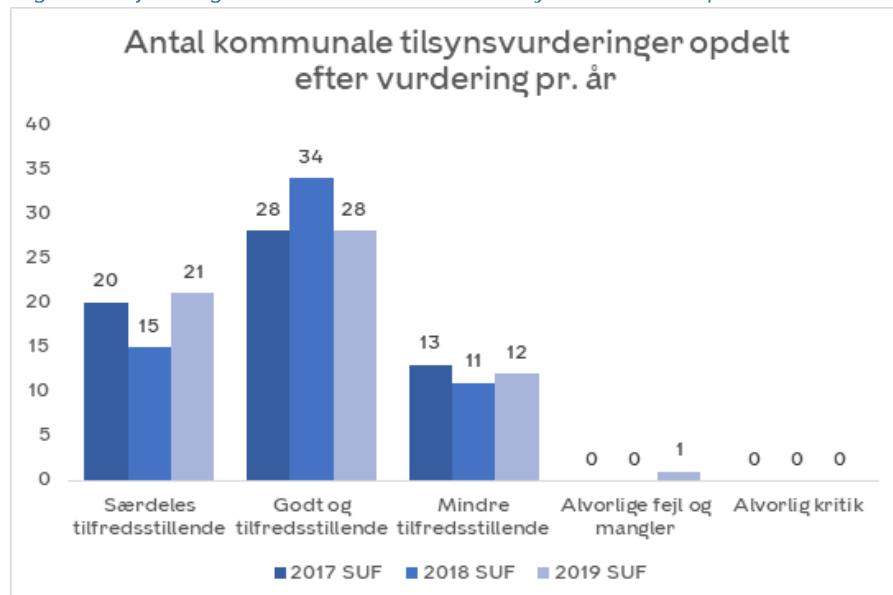
1. Særdeles tilfredsstillende
2. Godt og tilfredsstillende
3. Mindre tilfredsstillende
4. Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for borgerne
5. Alvorlig kritik

Samlede resultater af de kommunale tilsyn

I det følgende gennemgås de samlede resultater af de kommunale tilsyn. Figurerne nedenfor er udarbejdet på baggrund af oversigten over kommunale tilsynsresultater, der er at finde i Bilag 2.

Som det ses af Figur 1, er der samlet set sket en fremgang i antallet af enheder, der har fået tilsynsresultatet "Særdeles tilfredsstillende" samtidig med, at der er sket et fald i antallet af enheder, der har fået tilsynsresultatet "Godt og tilfredsstillende". Antallet af enheder der har fået resultatet "Mindre tilfredsstillende" er stort set uændret, alt imens en enkelt enhed har fået resultatet "Alvorlige fejl og mangler". Sidstnævnte uddybes i afsnittet Midlertidige opholdssteder.

Figur 1: Søjlediagram over kommunale tilsynsresultater på alle enheder



Nedenfor gennemgås tilsynsresultaterne fordelt på enhedstyper.

Plejehjem

Størstedelen af plejehjemmene har opnået resultatet "Særdeles tilfredsstillende" eller "Godt og tilfredsstillende". Der er samlet set sket en stigning i antallet af plejehjem, der har fået "Særdeles tilfredsstillende", mens der er sket en nedgang i antallet af plejehjem med det næstbedste resultat "Godt og tilfredsstillende". Der er en mindre stigning i antallet af plejehjem med resultatet "Mindre tilfredsstillende".

De væsentligste årsager hertil er manglende organisering af måltidssituationen, manglende håndhygiejne, udfordringer i medicin håndtering, manglende dokumentation, manglende systematik i kvalitetsarbejdet, samt i få tilfælde måden hvorpå kommunikationen med beboerne foregår. Tilsynsfund vedrørende sidstnævnte dækker over, at beboerne omtales i 3. person, mens de er til stede, eller at der tales hen over hovedet på beboerne i plejesituationer.

Hjemmepleje

Den kommunale hjemmepleje har fået samme resultat som sidste år, hvor alle fem enheder har opnået enten "Særdeles tilfredsstillende" eller "Godt og tilfredsstillende". De private hjemmeplejeleverandører er begge gået fra "Særdeles tilfredsstillende" til "Godt og tilfredsstillende". De primære årsager hertil er manglende kendskab til instrukser og vejledninger samt nogle borgeres utilfredshed med tidspunkt for levering af aftenhjælp.

Da der i forvaltningen var en bekymring omkring kvaliteten af de leverede ydelser hos den ene private leverandør, blev der i november 2019 gennemført et bekymringstilsyn. Resultatet blev "Godt og tilfredsstillende". På baggrund af resultaterne af bekymringstilsynet fortsættes samarbejdet med leverandøren som hidtil, herunder fortsat understøttelse af leverandøren hvis relevant.

Hjemmesygepleje

I hjemmesygeplejen er der sket en væsentlig forbedring, hvor fire ud af fem enheder får resultatet "Særdeles tilfredsstillende" eller "Godt og tilfredsstillende". I 2018 gjorde det sig kun gældende for 2 af de 5 enheder.

Midlertidige opholdssteder

På de midlertidige ophold var der i 2019 både en mindre forbedring med en enkelt enhed, der fik tilsynsresultatet 'Særdeles tilfredsstillende' samt en forværring, idet en enkelt enhed fik tilsynsresultatet 'Alvorlige fejl og mangler'.

Siden tilsynene er der sket en omorganisering i regi af strategien for midlertidige ophold, og der er etableret to styrkede centre for

rehabilitering og akutpleje (Vigerslevvej og Bystævneparken). Der er endvidere igangsat en samlet forbedringsindsats på de midlertidige opholdssteder.

Resultater af det sundhedsfaglige tilsyn i 2019

Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn på udvalgte enheder i både det offentlige og private sundhedsvæsen for at vurdere patientsikkerheden jf. Sundhedslovens § 213. Der er 3 typer af sundhedsfaglige tilsyn:

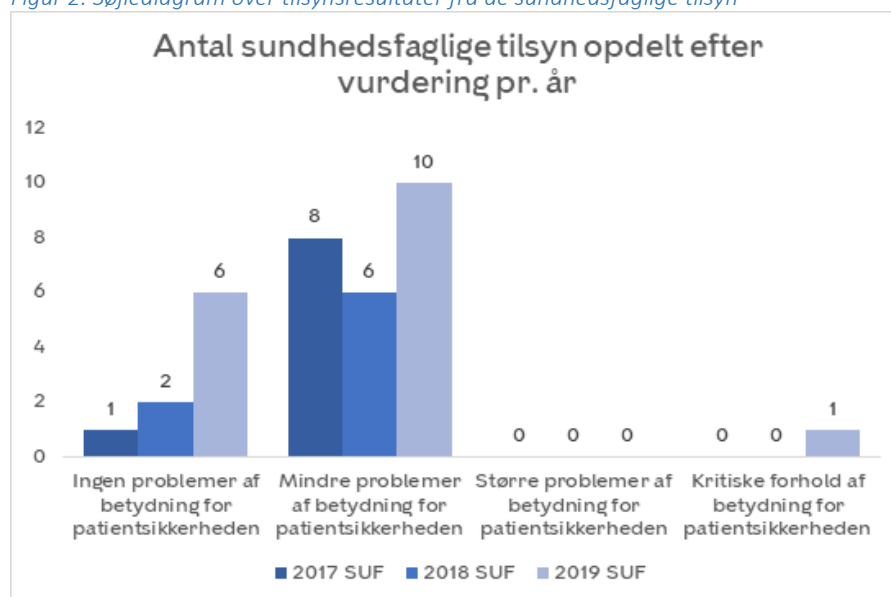
- Risikobaseret tilsyn: Gennemføres årligt på ca. 10 % af enhederne
- Reaktivt tilsyn: Gennemføres som opfølgning på tidligere utilfredsstillende tilsynsresultat eller på baggrund af henvendelser fra en forvaltning, pårørende eller beboere
- Tilsyn med lægemidlet Methotrexat

I kommunerne kan styrelsen vælge at føre tilsyn med plejehjem, hjemmepleje, hjemmesygepleje, genoptræning og midlertidige opholdssteder. Enheder udvælges til det sundhedsfaglige tilsyn på baggrund af risikoområder, der blandt andet identificeres ved hjælp af data.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har styrelsen i 2019 gennemført sundhedsfaglige tilsyn på 17 enheder: 13 tilsyn på plejehjem, heraf 2 friplejehjem, 1 tilsyn i den kommunale hjemmepleje samt 3 tilsyn i hjemmesygeplejen. 16 af tilsynene har medført resultatet "Ingen" eller "Mindre" problemer af betydning for patientsikkerheden.

Et enkelt plejehjem har modtaget resultatet "Kritiske forhold af betydning for patientsikkerheden", hvilket senest har været forelagt SOU i september 2020. Der er ved årsskiftet 2019/20 iværksat en fokuseret handleplan, og tiltrædelse af ny forstander forventes at ske i november/december 2020. Resultaterne præsenteres samlet i Figur 2, alt imens de bagvedliggende tilsynsresultater fordelt på enhedsniveau præsenteres i Bilag 3.

Figur 2: Søjlediagram over tilsynsresultater fra de sundhedsfaglige tilsyn



Resultater af Ældretilsynet 2019

Ældretilsynet omfatter de social- og plejefaglige indsatser på ældreområdet efter Servicelovens §§ 83-87 og fører tilsyn med:

- Personlig og praktisk hjælp og madservice
- Rehabiliteringsforløb
- Aflastning og afløsning og midlertidige ophold
- Socialpædagogisk bistand
- Genoptræning og vedligeholdelsestræning

Ældretilsynet blev igangsat den 1. juli 2018. Derfor indeholder denne redegørelse kun resultaterne fra det sidste halve år af 2018 samt 2019.

Der er 2 typer af Ældretilsyn:

- Risikobaseret tilsyn: Gennemføres årligt på ca. 10 % af enhederne
- Reaktivt tilsyn: Gennemføres som opfølgning på tidligere utilfredsstillende tilsynsresultat eller på baggrund af henvendelser fra en forvaltning, pårørende eller beboere

I 2019 fik 5 enheder i Københavns Kommune (et rehabiliteringscenter, en hjemmepleje og tre plejehjem) foretaget ældretilsyn. Alle enheder opnåede tilfredsstillende resultater med "Ingen" eller "Mindre" problemer af betydning for den fornødne kvalitet. Resultaterne præsenteres samlet i Figur 3 nedenfor, alt imens de bagvedliggende tilsynsresultater fordelt på enhedsniveau præsenteres i Bilag 4.

Figur 3: Søjlediagram over tilsynsresultater fra Ældretilsynet

