

## REFERAT

## BILAG SF 4-19

**Emne** 4. møde i Strategisk Følgegruppe for Ældretilsynet

**Mødedato** 31. oktober 2019 kl. 13:00-15:00

**Sted** Islands Brygge 57,  
2300 København S  
Mødelokale Auditorium  
(Henvendelse i receptionen)

**Deltagere** Strategisk Følgegruppe for Ældretilsynet

13. november 2019

Sagsnr. 5-9519-8/1

Reference LMPL

T 93 51 88 12

E [impl@sst.dk](mailto:impl@sst.dk)

### 4. møde i Strategisk Følgegruppe for Ældretilsynet

#### **Punkt 1. Velkomst og præsentation af ny fagligt ansvarlig enhedschef for Ældretilsynet v/ Direktør Anne-Marie Vangsted**

##### Referat:

Anne-Marie Vangsted bød velkommen til det fjerde møde i Strategisk Følgegruppe for Ældretilsynet og præsenterede ny fagligt ansvarlig enhedschef for Ældretilsynet og enhedschef i TR-Syd Torben Hørslev. Torben har en bred erfaring fra både det statslige og det regionale sundhedsvæsen og har bl.a. tidligere været kontorchef i Klagecenteret, da denne del hørte under Styrelsen for Patientsikkerhed.

Anne-Marie præsenterede dagsordenen for dagens møde og inviterede Strategisk Følgegruppe til i slutningen af mødet at give styrelsen feedback på formen af møderne i Strategisk Følgegruppe, og hvordan følgegruppen bedst inddrages i udviklingen af tilsynet.

#### **Punkt 2. Status på spørgeskemaundersøgelsen v/ Enhedschef Torben Hørslev**

##### Referat:

Torben Hørslev præsenterede, hvordan de tre spørgeskemaundersøgelser er tilrettelagt: Spørgeskema 1 bliver sendt til plejeenheden umiddelbart efter et tilsynsbesøg, spørgeskema 2 bliver sendt ca. fire måneder efter tilsynsbesøget, og spørgeskema 3 bliver sendt til plejeenheder, der ikke har haft et Ældretilsyn. Spørgeskema 3 blev i maj 2019 sendt ud til 220 plejeenheder, der ikke har haft et ældretilsyn.

Resultaterne fra spørgeskemaerne er foreløbige. Alle tre spørgeskemaer har høj svarprocent, og styrelsen vil gerne takke plejeenhederne for deres deltagelse. Resultaterne fra spørgeskemaerne viser overordnet en stor tilfredshed med tilsynet, samt at plejeenhederne kan bruge tilsynet til at forbedre kvaliteten i deres plejeenhed. Se de foreløbige resultater fra spørgeskemaerne i præsentationen.

### Spørgsmål og kommentarer fra Strategisk Følgegruppe:

1. Det er meget flotte resultater, spørgeskemaerne viser, men hvad vil I bruge den information til, og hvorfor tror I, at Ældretilsynet bliver så vel modtaget?  
Svar: Styrelsen bruger bl.a. resultaterne fra spørgeskemaerne til at undersøge, om der skal ske ændringer i tilsynet. En årsag til, hvorfor tilsynet bliver godt modtaget, kan være, at det er et eksternt tilsyn. For det sundhedsfaglige tilsyn får vi også positive tilbagemeldinger på tilsynet.
2. Hvordan følger styrelsen op på plejeenheder, hvor der gives et påbud?  
Svar: Alle plejeenheder, der får et påbud, følges indtil, påbuddet kan ophæves. Plejeenheder, der kategoriseres med ”mindre problemer”, men med en handleplan, følges der pt. ikke yderligere op på. Hvis vi bliver bekendte med, at den fornødne kvalitet er i risiko - eksempelvis i forbindelse med en bekymringsringshenvendelse - så følger vi selvfølgelig op på det ved et reaktivt tilsyn.
3. Hvorfor er det ledelsen i plejeenheden, der udvælger medarbejderne?  
Styrelsen kunne med fordel gøre dette.  
Svar: Styrelsen kender ikke plejeenheden på forhånd, derfor kan vi ikke udvælge medarbejdere, der skal deltage i tilsynet. Derudover er det vigtig at holde hensigten med tilsynet for øje – vores fokus er lige så meget på læring som kontrol. Vi går tilsyn med organisationen og ikke den enkelte medarbejder. Under et tilsyn taler tilsynskonsulenterne ofte også med andre medarbejdere i enheden og således ikke kun med medarbejdere, der er udvalgt.
4. I forbindelse med evaluering til Ældretilsynet, vil I der holde de kommunale tilsyn op i mod styrelsens Ældretilsyn?  
Svar: Evalueringen af Ældretilsynet er endnu ikke tilrettelagt, men der vil ikke komme en evaluering af de kommunale tilsyn. Der har været fokus på, om Ældretilsynet skulle ske varslet eller uvarslet. Det vil derfor være naturligt at skele til de kommunale tilsyn, der sker uvarslet.

### **Punkt 3. Informations- og samarbejdsaktiviteter v/ Specialkonsulent Camilla Rønnov Molin**

#### Referat:

Styrelsen vil rigtig gerne have, at de plejeenheder, der ikke har fået tilsyn, også kender til tilsynet og målepunkterne. Vi har derfor igangsat mange aktiviteter, så vi kan nå ud til alle plejeenheder og de pårørende. I den forbindelse har vi lavet en [informationsseddel til borgere og pårørende](#), som har til formål at informere borgere om tilsynet og få flere pårørende til at deltage i tilsynet. Plejeenhederne får i forbindelse med varslingen af et tilsynsbesøg tilsendt informationssedlen, så den kan hænges op i plejeenheden inden tilsynsbesøget.

I foråret 2019 afholdt vi dialog- og informationsmøder rundt i landet, hvor kommunerne havde mulighed for at høre mere om tilsynet. Derudover har vi deltaget i temadage hos de Danske Ældreråd, samt deltager løbende i konferencer, hvor vi her fortæller om tilsynet og er til rådighed for spørgsmål.

Endvidere vidensdeler vi løbende med Sundhedsstyrelsens Videnscenter for Værdig Ældrepleje. Blandt andet mødes vi med deres rejsehold, hvor vi her deler erfaringer og vi bidrager til deres kommende Vidensbank med de mange gode historier og projekter, som tilsynskonsulenterne ser i forbindelse med tilsynene. Vi vidensdeler løbende med Socialstyrelsen – dette særligt i forhold til metodeudvikling og snitflader mellem de to tilsyn. Se hele listen af aktiviteter og samarbejder i præsentationen.

#### Spørgsmål og kommentarer fra Strategisk Følgegruppe:

1. **Kommentar:** Det er dejligt at se, at der gøres en stor indsats i forhold til informationsaktiviteter og samarbejde på tværs af styrelserne. Der er en oplevelse af, at styrelsen er lydhør og tilgængelig.
2. **Kommentar:** Sundhedsstyrelsen er glade for samarbejdet og ser frem til det fremtidige samarbejde omkring at sikre den værdige ældrepleje.
3. **Hvordan er samarbejdet mellem Sundhedsstyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed, og hvordan fordeler I læringsdelen mellem jer?**  
**Svar:** Sundhedsstyrelsen sikrer læring og vidensdeling om værdig ældrepleje gennem bl.a. vejledninger og i forbindelse med deres rejsehold, som tager ud og vejleder plejeenheder i kortere eller længere perioder. Styrelsen for Patientsikkerhed kommer ud til plejeenhederne i forbindelse med et tilsyn, og her foregår læringen under selve tilsynet og den efterfølgende læring kan fortsætte med materiale fra både Styrelsen for Patientsikkerhed og Sundhedsstyrelsen. Tilsynskonsulenterne informerer også plejeenhederne om muligheden for at kontakte rejseholdet – særligt i de tilfælde, hvor plejeenheden får et påbud. Læringsdelen deles således mellem Sundhedsstyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed.

#### **Punkt 4. Erfaringsopsamling for oktober 2018 – februar 2019 v/ Specialkonsulent Camilla Rønnov Molin**

##### Referat:

Styrelsen har på baggrund af de 138 ældretilsyn, som blev gennemført i perioden d. 1. oktober 2018 til 28. februar 2019, udarbejdet en erfaringsopsamling. Resultaterne viser, at det generelt går godt i plejeenhederne. Tilsynskonsulenterne møder meget engageret personale. Hovedparten af plejeenhederne er kategoriseret med ”ingen problemer” eller ”mindre problemer”. De områder, hvor der oftest er fund, vedrører manglende adgang til viden om den enkelte borgers sammenhængende pleje. Derudover, er ”den sidste tid” også et emne, som vi oplever, at mange plejeenheder er optagede af, da det kan være et svært emne at berøre. Ikke mindst for personalet.

### Spørgsmål og kommentarer fra Strategisk Følgegruppe:

1. Er der krav til, at alle borgere skal have en kontaktperson? Det kan være meget vigtigt, at pårørende inddrages - særligt hvis borgeren har demens.

Svar: Der er ikke et krav om kontaktperson, og det er meget forskelligt, hvordan det er organiseret i kommunerne. I nogle kommuner lægges der vægt på, at pårørende inddrages, hvor andre kommuner ikke har samme fokus. Det indgår ikke i tilsynets vurdering, om der er kontaktperson eller ej, men det er vores oplevelse, at mange steder har fokus på at have kontaktpersoner til borgeren.

2. Er det primært IT-systemer og den sidste tid, der har givet anledning til påbud?

Svar: Det er særligt i forbindelse adgang til viden om den enkelte borger, der har været påbud. Her skyldes det bl.a., at man ikke fået udarbejdet en systematik i IT-systemet, der sikrer, at man kan få adgang til den nødvendige viden om borgerens plejebestand. Det er tydeligt, at implementering af nye IT-systemer stiller flere krav til uddannelse af personale og stillingstagen til, hvordan man bruger IT-systemet til at beskrive borgerens plejebestand.

3. Kommentar: Et projekt på Frederiksberg mellem alment praktiserende læger og plejepersonalet har vist, at det i lige så høj grad kan være lægerne, som har berøringsangst vedr. den sidste tid. Projektet viste, at samarbejde mellem lægerne og det kommunale plejepersonale er vigtigt i forhold til den sidste tid.

Svar: I relation til dette, udgiver styrelsen fredag d. 1. november vejledninger og videoer til læger og plejepersonale om fravalg af livforlængende behandling og genoplivning: [www.stps.dk/den-sidste-tid](http://www.stps.dk/den-sidste-tid). Derudover vil vi på lægedagene i uge 46 have fokus på dette emne.

4. Kommentar: I forhold til borgere med demens er det vigtigt at have samtalen om den sidste tid allerede, når borgeren flytter ind på plejeheden.

Svar: Det er helt rigtigt. Tilsynskonsulenterne oplever, at når samtalen om den sidste tid planlægges lidt mere systematisk, så er det ofte nemmere for personalet at få taget hul på samtalen.

### **Punkt 5. Inddragelse af pårørende i tilsyn** v/ Sektionsleder og projektleder for Ældretilsynet Ann-Christina Dahlgaard

#### Referat:

Tilsynet har nu været i gang i godt et år, og vi kigger derfor på metoderne, som vi anvender i tilsynet, herunder hvordan vi får inddraget borgere og pårørende i forbindelse med et tilsynsbesøg. Når tilsynskonsulenterne taler med borgere og pårørende vedrører det særligt målepunkterne 1: *Selvbestemmelse og livskvalitet, herunder værdig død*, 2: *Trivsel og relationer*, 3: *Målgruppe og metoder* og 6: *Aktiviteter og rehabilitering*. Vi spørger ek-

sempelvis ind til om, der tages hensyn til selvbestemmelse, om plejepersonalet spørger ind til den sidste tid, hvordan borgeren trives i plejeenheden, og om plejepersonalet lytter til borgerens ønsker. Ligeledes spørges der ind til, om der er et pårørenderåd, som de pårørende kan deltage i, om de oplever, at plejepersonalet er opmærksomme på forandringer hos borgeren, og om de pårørende er involveret i at fastsætte mål for borgeren.

Samtalen med pårørende kan ske individuelt og i gruppeinterview afhængig af, hvad der ønskes. Vi bestræber os på at tale med minimum tre pårørende. I tilfælde af plejeenheden ikke har rekrutteret pårørende, så forsøger vi at kontakte pårørende under tilsynet, eksempelvis via telefon efter tilladelse med borgeren. Tilsynskonsulenterne har oplevet, at flere pårørende og borgere vil deltage efter, vi i foråret lancerede informationsedlen om tilsynet. Vi vil dog gerne inddrage endnu flere pårørende og Strategisk Følgegruppe blev derfor inviteret til at komme med idéer til, hvordan vi kan inddrage flere pårørende.

Medlemmerne af Strategisk Følgegruppe havde bl.a. følgende idéer:

- Informationsedlen kan med fordel blive delt ud til alle borgere for på den måde at sikre, at alle ved, at de har mulighed for at deltage. På denne måde vil de pårørende også nemmere blive orienteret om muligheden for at deltage i tilsynet. Plejeenheden kan også sende informationsedlen via mail til pårørende.
- På informationsedlen kan styrelsen med fordel angive i hvilket tidsrum, der ønskes at tale med pårørende, da de pårørende ofte ikke har mulighed for at sætte en hel dag af til tilsynet. Alternativt skal tilsynet være fleksibelt i forhold til, hvornår de pårørende har tid til at deltage.
- Styrelsen kan med fordel lave en mere generel informationseddel om tilsynet til de pårørende, som plejeenhederne kan dele/sendte ud - også selvom plejeenheden ikke skal have tilsyn.
- For at få inddraget flere pårørende kan det være vigtigt at synliggøre de pårørendes vigtige rolle i tilsynskonsulenternes vurdering af plejeenheden.
- Det er vigtigt, at styrelsen har fokus på at inddrage særligt pårørende til borgere, som ikke er i stand til at tale for sig selv. I forlængelse heraf blev det fremhævet, at det også er vigtigt, at pårørendegruppen bredt repræsenterer borgerne i plejeenheden.
- Styrelsen bør holde fast i, at tilsynskonsulenterne ønsker at tale med pårørende i tilfælde, hvor plejeenheden ikke har rekrutteret nogle pårørende. Eksempelvis kan de pårørende kontaktes telefonisk efter tilsynet.
- Styrelsen kan lave en spørgeskemaundersøgelse til de pårørende, hvor de har mulighed for at beskrive deres oplevelser af plejeenheden. I forlængelse heraf blev det fremhævet, at dette kan forhindre den uddybende dialog med de pårørende.
- Styrelsen kan med fordel have pårørende som målgruppe og informere om tilsynet på informationsmøder for pårørende m.v.

- Styrelsen bør tænke pårørende som et bredt begreb. Pårørende kan eksempelvis også være gode venner af borgeren.

#### Spørgsmål og kommentarer fra Strategisk Følgegruppe:

- **Kommentar:** Kommunerne oplever, at tilsynskonsulenterne har været gode til at tilpasse tilsynet, så pårørende kan deltage.  
**Svar:** Når tilsynskonsulenterne ringer til plejeenheden inden tilsynsbesøget, spørger de til, om plejeenheden har hængt informationssedlen op, samt om plejeenheden har rekrutteret pårørende.

#### **Punkt 6. Afslutning og eventuelt v/ Direktør Anne-Marie Vangsted**

##### Referat:

Anne-Marie Vangsted takkede for de gode idéer til, hvordan styrelsen kan få flere pårørende til at deltage i et tilsynsbesøg. Styrelsen vil tage idéerne med i vores videre arbejde med udvikling af tilsynet.

Det næste møde i Strategisk Følgegruppe er torsdag d. 23. april 2020. Hvis denne dato falder sammen med konferencer eller andre møder, som mange af følgegruppens medlemmer skal deltage i, må følgegruppen meget gerne kontakte styrelsen på [AAES@stps.dk](mailto:AAES@stps.dk), så vil vi forsøge at flytte mødet til en anden dag. Anne-Marie afsluttede mødet med at spørge til, om medlemmerne i Strategisk Følgegruppe har ønsker til, hvordan vi fremadrettet tilrettelægger møderne i Strategisk Følgegruppe. Følgegruppen havde hertil følgende forslag:

- Møderne bør være mindre orienterende og i høj grad give mere mulighed for aktiv inddragelse af følgegruppen, herunder længere møder og flere gruppedrøftelser.
- Styrelsen må gerne bede følgegruppen om at lave hjemmearbejde forud for møderne.