

Omsorgskonferansen 2020

15. september

Fylkesmannen i Møre og Romsdal og Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester Møre og Romsdal

Styringssystem – ledelse og kvalitetsforbedring

v/fagsjef Siri Bækkevold
sib@helsetilsynet.no



Vi jobber mot samme mål:



Bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, og at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleves.

(Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, § 1)

Forsvarlige tjenester

- Ivareta befolkningens behov for helsetjenester
 - Helsetjenestene drives faglig forsvarlig
 - Forebygge svikt
 - Forvalte ressurser forsvarlig og effektivt
-
- Befolkningen må ha *tillit* til helsepersonellet og tjenestene



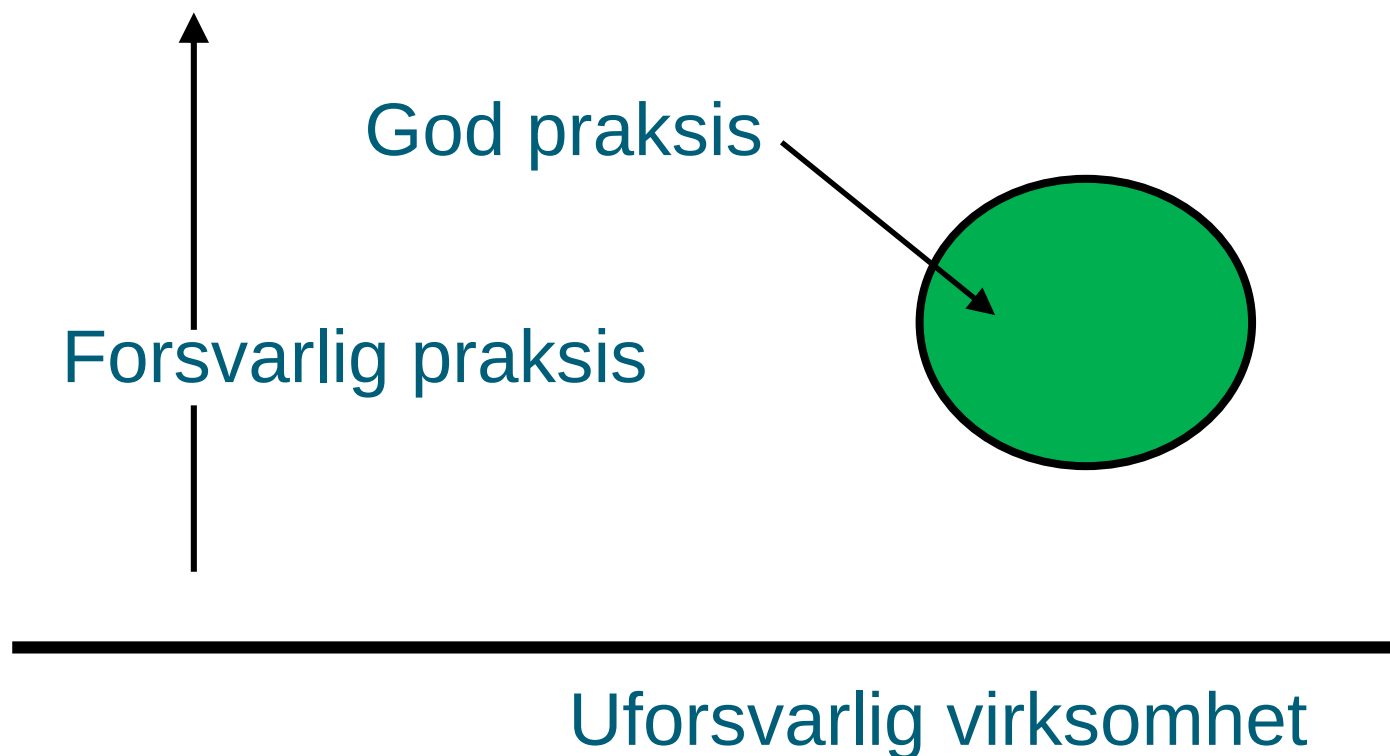
God praksis

Forsvarlighet

Handlingsrom

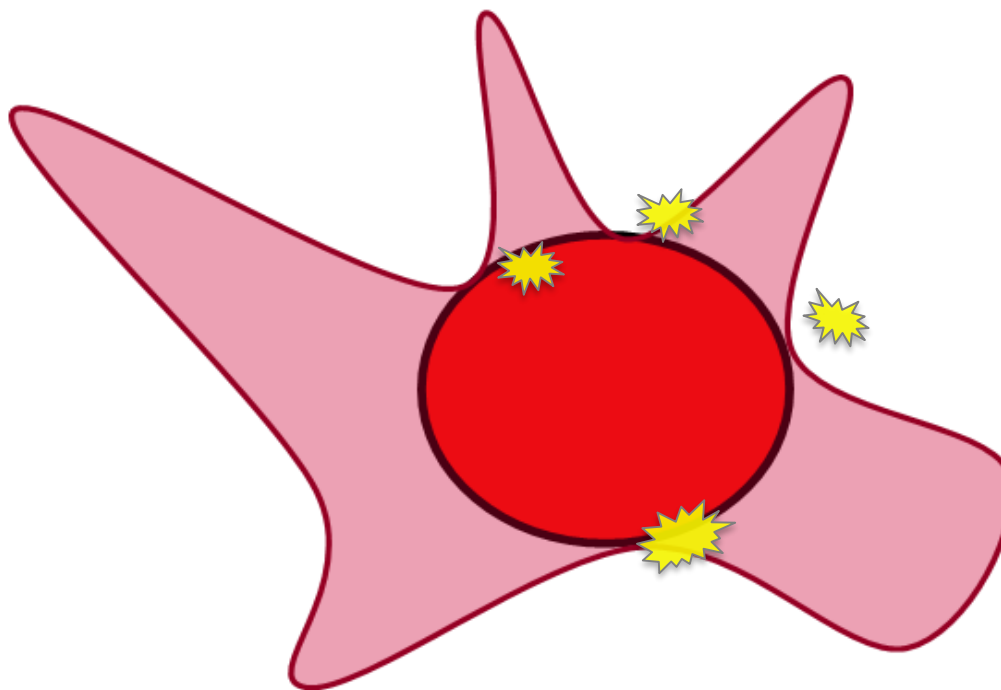
God praksis

God praksis og forsvarlig virksomhet



Forsvarlighetskravet – todelt funksjon

Risikoanalyse



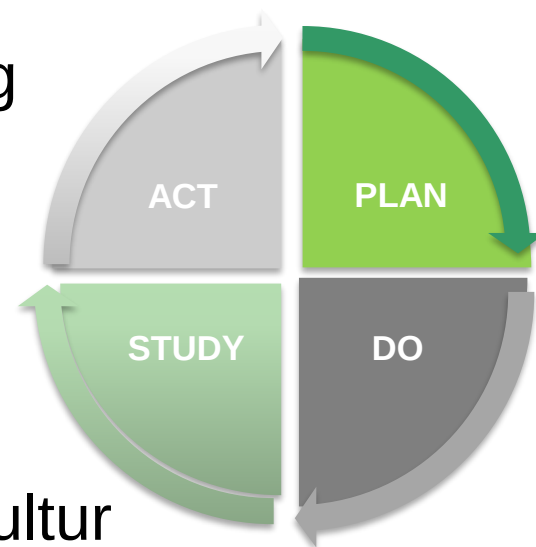
Ledelsen og medarbeiderne må vite hvor det er risiko og svake punkter. Ikke alle avvik fra god praksis gir uforsvarlig virksomhet.

Manglende risikostyring?



Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten

- Tydeliggjør lederes ansvar
- Tydeliggjør medarbeideres involvering
- Poengterer krav til brukermedvirkning
- Forsterker kravet til forbedring
- Fremmer krav til kvalitet, system og kultur



Styringssystem – hva menes med det?

«.....den del av virksomhetens styring som omfatter hvordan virksomhetens aktiviteter planlegges, gjennomføres, evalueres og korrigeres i samsvar med krav **fastsatt i eller** i medhold av helse- og omsorgslovgivningen.»

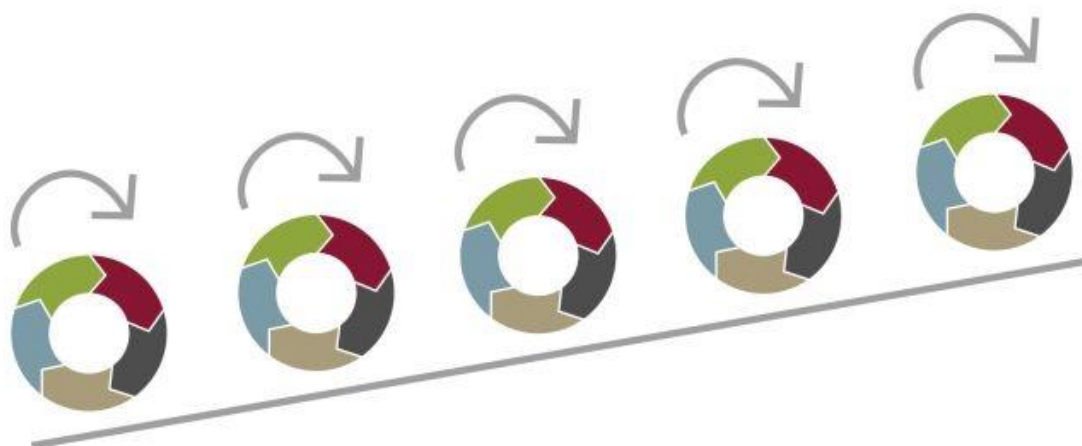
I praksis er det et rammeverk rundt virksomhetens mål, prosesser og metoder



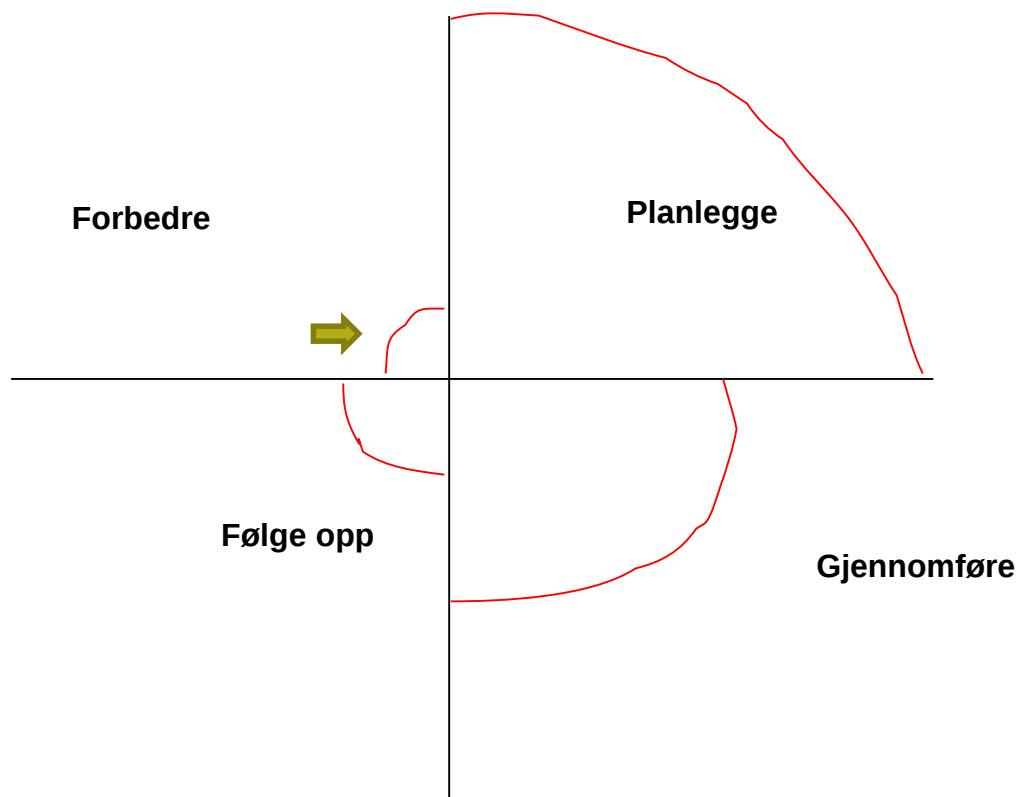
**De aller fleste har et sterkt ønske om å
levere så gode tjenester som mulig,
men...**



Slik ønsker vi at det skal være:



...men slik er gjerne virkeligheten



Endring fører ikke automatisk til forbedring

Hva avdekker tilsyn?

- Ikke god nok opplæring
- Uoversiktlig journalsystem – brukes ikke til kommunikasjon
- Lærer ikke av egne erfaringer og uønskede (nesten-) hendelser
- Uklart hvem som har hvilke roller
- Ledelsen følger ikke med på hva som kan gå galt
- Ledelsen følger ikke med på at jobben blir gjort

Kunnskap om tjenestene:

- Pasienter, brukere, pårørende
 - Klager/ muntlige tilbakemeldinger
 - Brukerundersøkelser/ brukerråd
- Medarbeiderne:
 - Avviksmeldinger
 - Møter
 - Muntlige tilbakemeldinger
 - Medarbeidersamtaler/ medarbeiderundersøkelser
 - Arbeidsprosesser (prosedyrer, kvalitetsarbeid mv.)
- Ledelsen
 - Rapporteringer (resultater, avvik mv.)
 - Interne revisjoner (eks.: farmasøytisk tilsyn)
 - Stikkprøver (for eksempel i journal)
- Andre
 - Tilsyn
 - Nye faglige retningslinjer, ny kunnskap
 - Media



..og hvordan bruker vi denne kunnskapen?



Forutsetninger

- **Læring i organisasjonen**
(åpenhet og refleksjon)
- **Kommunikasjon**
(mellom brukere/personell/enheter/nivåer)
- **Kunnskap**
(i kontekst)
- **Ledelse**
(tett på)



Gjennomgang av 106 ba

Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2016 med kommunale
helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming

Det gjelder livet

Lettlestversjon

Oppsummering av landsomfattende tilsyn
med barnevernsinstitusjoner i 2018

«Barnas hjem. Voksnes ansvar»

HELSETILSYNET

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenester

DET
Å REISE
VASK
ØYN

Oppsummering av landso
helseforetakenes so

HELSETILSYNET

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenester

HELSETILSYNET

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenester



RAPPORT FRA
HELSETILSYNET 4/2017
LETTLESTVERSJON

MAI
2018

YNET
helsetjenestene



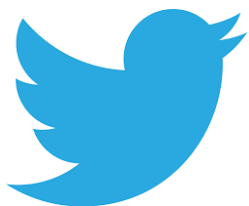
RAPPORT FRA
HELSETILSYNET 3/2019

MARS
2019

Her finner du oss:



www.facebook.com/Statens-helsetilsyn



twitter.com/Helsetilsynet



www.helsetilsynet.no