



Fylkesmannen i Vestfold



# Kvalitetsarbeid og tilsyn

Samfunnsmedisin – obligatorisk kurs D  
Tønsberg 17. - 19. april 2018

Sigmund Skei, kommuneoverlege i Tønsberg  
Henning Mørland, fylkeslege i Vestfold



## Kurset i hovedtrekk

### Tirsdag:

- Innledning, begreper, statlig tilsyn
- Kvalitetsarbeid i spesialisthelsetjenesten

### Onsdag:

- Kvalitetsarbeid i primærhelsetjenesten
- Miljørettet helsevern
- Sosialt program/kursmiddag

### Torsdag

- Avvik og klagebehandling
- Kvalitetsindikatorer

### *Gjennomgående :*

*Egenaktivitet med  
forberedende  
hjemmeoppgave og  
gruppediskusjoner*

*Innledning og  
forelesere med lokal  
tilknytning*

*Nettverksbygging er et  
viktig formål med kurs  
og samlinger*



Fylkesmannen i Vestfold



# Innføring og begreper. Om kommunalt og statlig tilsyn, tilsynsmetoder, organisering av statlig tilsynsmyndighet, kvalitetsarbeid og internkontroll

Henning Mørland  
fylkeslege/avdelingsdirektør



Fylkesmannen i Vestfold



# Disposisjon

Kvalitetsarbeid og kvalitetsarbeid

Ny forskrift om kvalitetsarbeid og ledelse i helse- omsorgstjenesten

Kommunalt og statlig tilsyn

Tilsynsmyndighet med helsetjenesten

Tilsyn og tilsynsmetoder



# Første gruppeoppgave

Dette kurset har navn/innhold *kvalitetsarbeid* og *tilsyn*

- Hva legger dere i disse begrepene?
- Er det forskjeller, og i så fall hva?
- Er det også likheter / fellestrekk?

Diskuter og bruk gjerne med eksempler fra egen jobb og erfaring

Bruk gjerne også momenter fra hjemmeoppgaven som var forberedelse til kurset



Fylkesmannen i Vestfold



## Ny forskrift fra 1.1.2017

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten

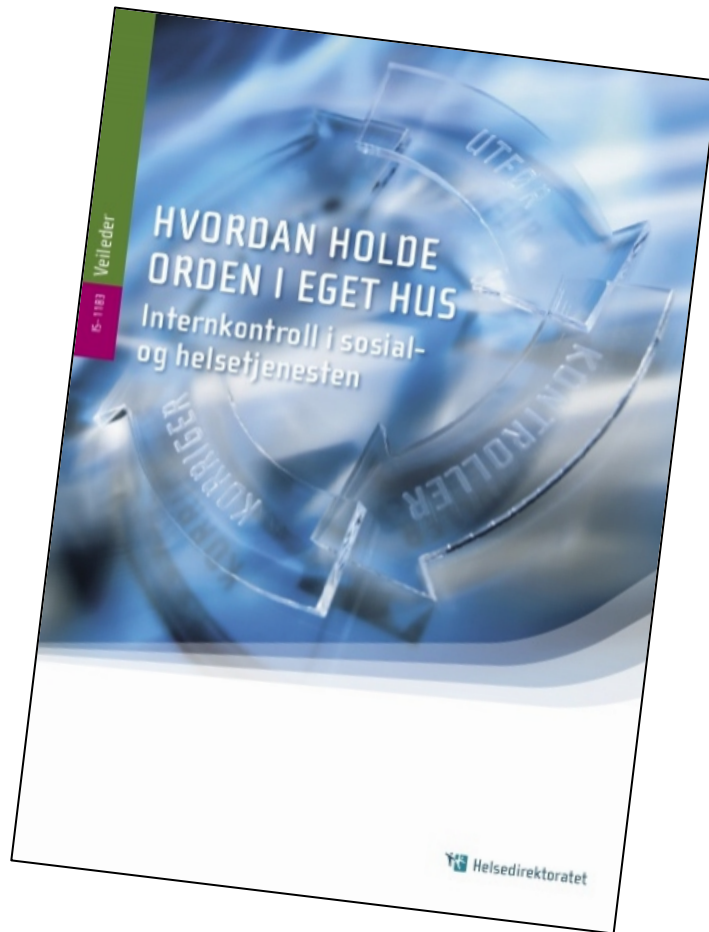
Trådte i kraft 1.1.2017 og erstattet Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten



- bare nytt navn?
- eller også nytt innhold?
- betydning for deg som samfunnsmedisiner?



# Hvordan holde orden i eget hus



- godt kjent, implementert og integrert i virksomheten?
- eller internkontroll og kvalitetsarbeid mer som et løsrevet prosjekt?



# Pasientsikkerhet og kvalitetsarbeid

Ny forskrift og ny faglig veileder:

- Eierskap og ansvar ligger i helse- og omsorgstjenestene
- Arbeidet utføres i virksomhetene
- Tydelig ledelsesforankring
- Virkemidler i kvalitetsforbedringsarbeidet







# Løpende kvalitetsforbedring

Kontinuerlig læring, utvikling og forbedring:

- Planlegge § 6
- Gjennomføre § 7
- Evaluere § 8
- Korrigere § 9





## Hva er kvalitet?

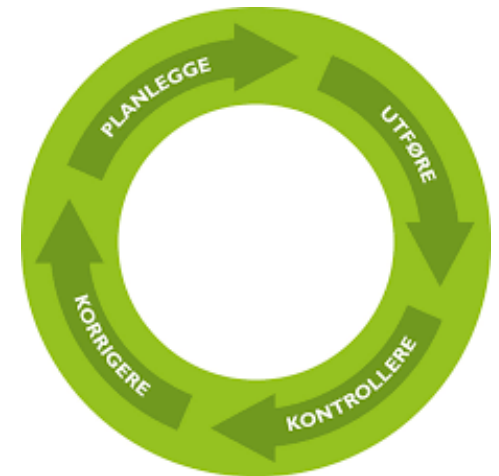
- Virksomheten skal yte helse- og omsorgstjenester i samsvar med lov og retningslinjer og sørge at befolkningens behov for tjenester blir ivaretatt
- Både kvalitative og kvantitative mål som skal oppnås
- Virksomheten kan være et sykehus, en kommune, et sykehjem, en avdeling, en bemannet bolig mv
- Kvalitetskravene vil selvsagt variere med hvilken type virksomhet og hvilke typer tjenester som er aktuelle



## Andre gruppeoppgave

Kommunen har hatt flere tilsyn hvor det har blitt påpekt mangler ved legemiddel-håndteringen i en gruppebolig for personer med utviklingshemning. Kommunestyret har fattet vedtak om at det må ryddes opp i dette. Kommuneledelsen anser at dette er en eget oppgave for kommuneoverlegen å finne ut av.

Hvordan kunne en slik endring (kvalitetsprosjekt) vært gjennomført. Diskuter hovedprinsippene og bruk systematikken i *kvalitetsforbedringssirkelen*.





# Styringssystemet er et sentralt begrep

*Styringssystemet er de aktiviteter, systemer og prosesser som tas i bruk for å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere virksomheten slik at den samsvarer med krav fastsatt i eller i medhold av helse- og omsorgslovgivningen.*

- Verdier og virksomhetsstrategi
- Organisasjonskart
- Oppgavefordeling, ansvar- og myndighetsforhold
- Interne fag- og saksbehandlingsprosedyrer
- Rutiner for dokumentasjon/ journalføring
- Rutiner for opplæring
- Rutiner for avvik og uønskede hendelser
- Rutiner for risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS)
- Rutiner for klagebehandling
- Rutiner for medvirkning og brukererfaringer



# Kommunalt og statlig tilsyn

Kommunen som tilsynsmyndighet:

- Med tilsyn forstås her tiltak utover ansvaret for internkontroll
- Ofte en *kan-oppgave*, noen ganger en *skal-oppgave*

Staten som tilsynsmyndighet:

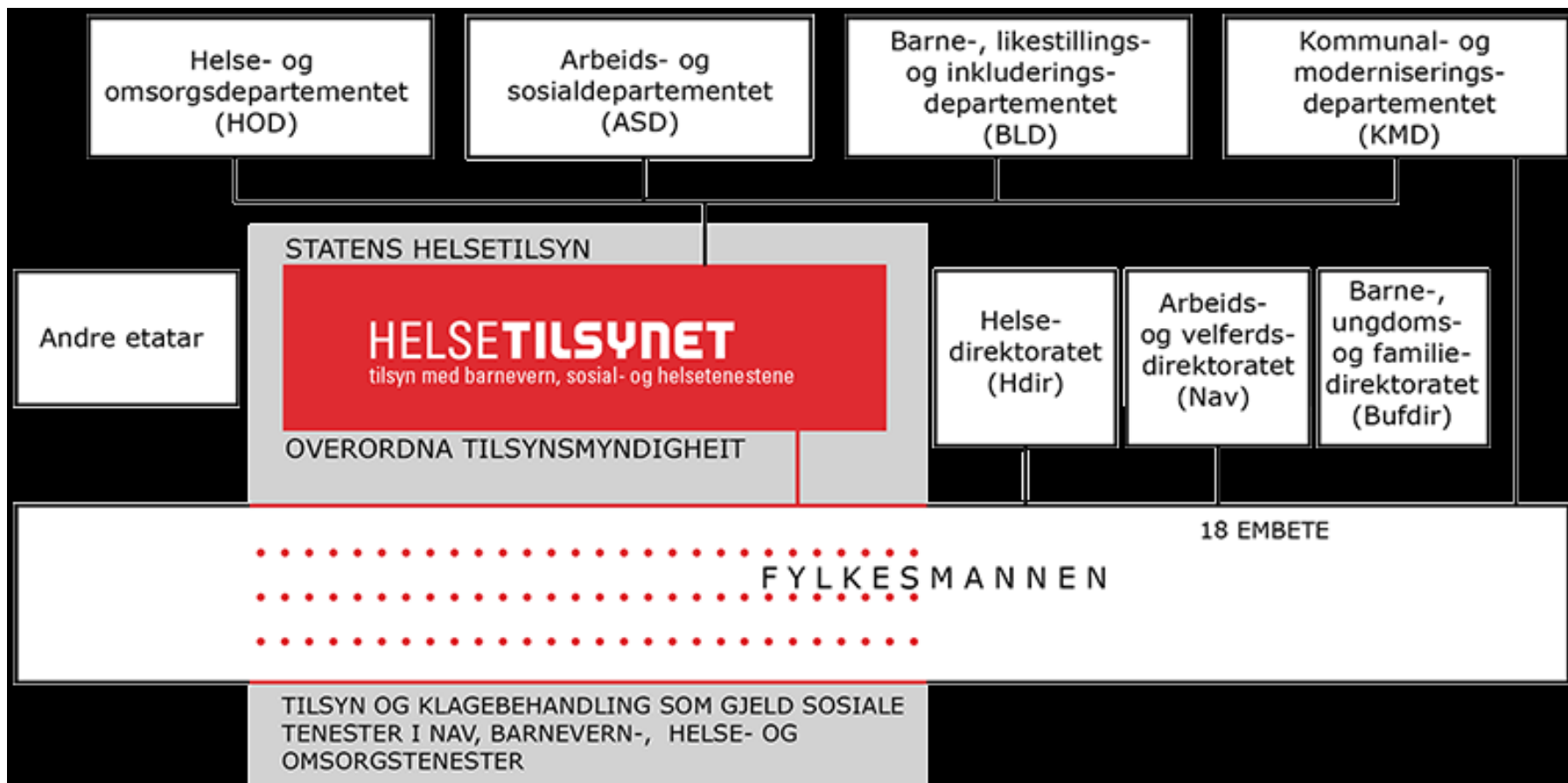
- Mange sektorspesifikke tilsyn: Finanstilsynet, Post- og teletilsynet, Forurensningstilsynet, Mattilsynet, *Helsetilsynet*, Arbeidstilsynet, Datatilsynet, Landbrukstilsynet mfl
- Flere tilsynsmyndigheter har Fylkesmannen som regional myndighet



Fylkesmannen i Vestfold



# Statlig tilsyn med helse- omsorg- sosial- og barneverntjeneste





Fylkesmannen i Vestfold



# Tilsynsmyndighetenes samfunnsoppdrag

Helsetilsynets visjon: *vårt tilsyn – din trygghet*  
Bidra til forsvarlige helse- og omsorgstjenester

Formål med tilsyn er

- pasient- og brukersikkerhet
- læring og kvalitetsforbedring
- *sikkerhetsfunksjon overfor uegnet helsepersonell*

**HELSETILSYNET**

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene





Fylkesmannen i Vestfold

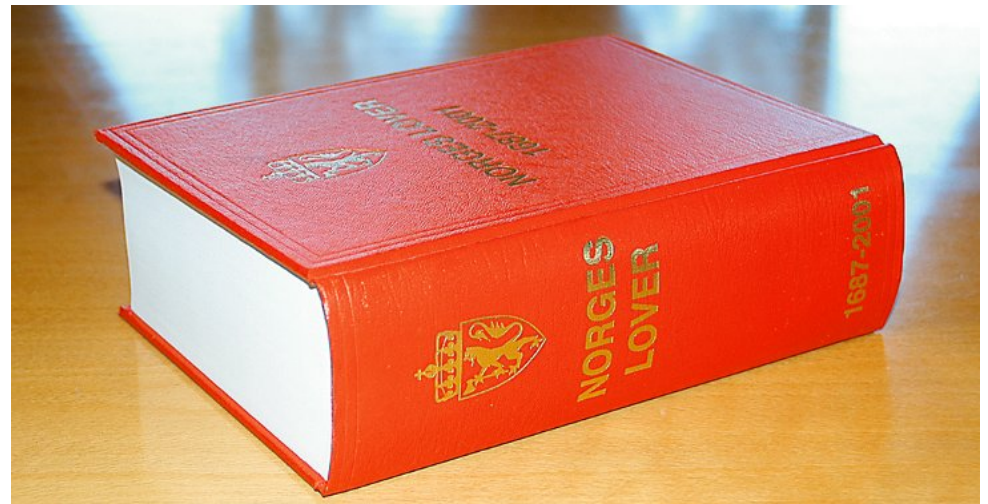


# Tilsynsmyndigheten skal *ikke*

Være en instans for second-opinion vurdering

Gjennomføre etterforskning eller ilegge straff

Utrede erstatningsspørsmål







# Tilsynsmyndighetenes oppgaver

Tilsynsmyndigheten for helse- og omsorgstjenesten er organisert på to nivåer i Norge:

- Statens helsetilsyn er overordnet myndighet og utarbeider planer, retningslinjer og styringsmål for fylkesmennene. Helsetilsynet fastsetter også tema for landsomfattende tilsyn (planlagte tilsyn)
- Fylkesmannen er primærinstans og sluttbehandler de fleste klage- og tilsynssaker
- Tilsyn med enkeltpersonell som kan medføre administrative reaksjoner oversendes til Statens helsetilsyn for endelig avgjørelse (administrativ reaksjon er advarsel, tap av forskrivningsrett og begrensnig eller tap av autorisasjon)



# Fylkesmannens rolle og oppgaver

Fylkesmannen er et ordinært statlig forvaltningsorgan

Fylkesmannens myndighets- og ansvarsområder:

1. Iverksetter av nasjonal politikk i fylket
2. Samordningsmyndighet
3. Rettssikkerhetsmyndighet
4. Informasjon, kunnskapsinnhenting, initiativ og forslag
5. Andre faste oppgaver

For helse- og omsorgstjenesten har fylkesmannen mer utvidet oppgave mot kommunene, mens oppgavene mot spesialisthelsetjenesten i hovedsak er avgrenset til rettssikkerhetsmyndighet (3)



# Fylkesmannen og NAV

Fylkesmannen har myndighets- og ansvarsoppgaver mot de kommunale tjenestene i NAV (sosialtjenesten i NAV)

- Tilsyn med tjenestene
- Klageinstans / rettighetsklager
- Opplæring, veiledning, lovfortolkning
- Kompetansehevende tiltak
- Økonomiske tilskuddsordninger
- Oppfølging av kvalifiseringsprogrammet og introduksjonsordningen

Fylkesmannen har ingen/få oppgaver mot de statlige tjenestene/ytelsene i NAV



# Gruppeoppgave: Fylkesmannen

Diskuter egne erfaringer med tilsynsmyndigheten. Her vil dere ha ulik bakgrunn og forutsetninger i gruppen. Noen jobber eller har jobbet i tilsynsmyndigheten.

Forslag til diskusjonstema (men bruk gjerne også andre):

- egen erfaring med klage og tilsynssaker
- bidrar Fylkesmannen til forbedring av kvalitet i tjenestene?
- har Fylkesmannen fokus på de riktige og viktige tingene?
- innspill til hvordan jobben burde vært gjort annerledes
- er det problematisk at Fylkesmannen både har rolle som tilsynsmyndighet og rådgivende/veiledende instans?



# Klage på helsehjelp: To hovedtyper

## 1. Rettighetsklage

Pasient har ikke fått oppfylt rettighet, kan omgjøres. Klage etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2

Behandles først av primærinstans (kommune/sykehus), deretter av Fylkesmannen

## 2. Klage på behandling: Tilsynssak

Pasient som opplever dårlig/feil behandling kan be tilsynsmyndigheten om en vurdering av forholdet. Behandles av Fylkesmannen. Pbrl § 7-4.



# Fylkesmannens tilsyn

1. Planlagt tilsyn (systemrevisjon)
2. Hendelsesbasert tilsyn: Enkeltsak
  - Klage fra pasient eller pårørende
  - Klage gjennom Pasient- og brukerombudet
  - Bekymringsmelding fra arbeidsgiver/oppdragsgiver
  - Henvendelse fra annen helsetjeneste/apotek
  - Etter anmodning fra annen offentlig myndighet (NAV, HELFO, politi, Helsedirektoratet/autorisasjonsmyndighet)
  - På eget initiativ, ofte som følge av tilsyn med annen instans, evt etter oppslag i media



## Planlagte tilsyn

Gjennomføres gjerne som systemrevisjoner

En systematisk undersøkelse av virksomhetens internkontroll og styringssystem

Ofte landsomfattende tilsyn, men kan også være egeninitiert av Fylkesmannen

Tilsyn skal være basert på risiko- og sårbarhetsvurdering, og ha fokus på områder med fare for svikt og pasientsikkerhet

Enkeltsaker (pasientjournaler) kan inngå som dokumentgrunnlag, men vurdering av enkeltsaker er ikke hensikten med tilsynet





## Tilsynsobjekt (hvem det føres tilsyn med)

- Planlagte tilsyn retter seg alltid mot virksomhet (sykehus/kommune)
- Rettighetsklager retter seg også mot virksomhet
- For hendelsesbaserte tilsyn brukes også som hovedregel "virksomhetsperspektivet", men slike tilsyn kan også rette seg mot enkeltpersonell
- Noen klager kan vanskelig behandles på virksomhetsnivå
- Fastlegen oppleves som mer utsatt, som både «virksomhet» og enkeltpersonell, samt forskrivning av legemidler





# Grunnlag/vurderingstema i tilsynssaken

- Innhold i behandlingen (forsvarlig helsehjelp)
- Dokumentasjon/journalføring
- Prinsipp om kontradiksjon
  
- For enkeltpersonell - egnethet i rollen som helsepersonell:  
oppførsel, helse/sykdom, rusproblemer, rolleblanding/  
pasientforhold, økonomiske misligheter



# Forsvarlig helsehjelp

God praksis: Alminnelig anerkjente metoder, tilpasset situasjon

Helhetsvurdering av aktuell situasjon

Faglige kvalifikasjoner (utdanning, erfaring), innrette seg etter egne kvalifikasjoner og innhente bistand og/eller henwise

Forholde seg aktuelt lovverk, forskrifter, nasjonale faglige retningslinjer og veiledere

Anerkjente oppslagsverk (NEL, Best Practice)

Virksomhetens egne rutiner og prosedyrer (internkontroll)

Krav til omsorgsfull hjelp

*(av og til kurere, ofte lindre, alltid trøste)*



# Dokumentasjon - journalføring

Pasientjournalen er et viktig arbeidsverktøy og skal vise at behandlingen er forsvarlig og at relevant lovverk er overholdt

Hva skal dokumenteres: Type kontakt, bakgrunn for helsehjelp, observasjoner/funn, vurderinger, beslutninger, tiltak/ behandling, resultat/oppfølging, evt. vurdering av samtykkekompetanse, informasjon gitt til pasient og evt pårørende, samhandling med andre (når aktuelt)



## Gruppeoppgave: hvordan håndtere?

Som kommuneoverlege får du en del henvendelser og klager fra pasienter og pårørende som gjelder fastlegers virksomhet.

Hvordan vurderer dere å følge opp disse henvendelsene:

- klage fra pasient på lang ventetid på telefon på fastlegekontoret
- klage fra hjemmetjenesten på at fastlegen er lite flinkt til å kommunisere elektronisk (plo-melding)
- klage fra pårørende om at fastlegen skriver ut for mye Valium til en pasient
- klage fra pasient om at fastlegekontoret virker rotete og ”uhygienisk”
- klage fra lokalsykehuset om at fastlegen henviser (for) mange pasienter og at henvisningene er dårlig begrunnet



## Virker tilsyn?

Bidrar tilsyn til bedret kvalitet i tjenestene?

- En klagesak/rettighetsklage kan endres/omgjøres av Fylkesmannen, slik at klager får medhold. Men fører det nødvendigvis til endret praksis for andre?
- En hendelsesbasert tilsynssak kan gi ”oppreisning” for klager, men fører det nødvendigvis til endret praksis?
- Hva med planlagte tilsyn (systemrevisjoner)? Det foreligger lite forskningsbasert kunnskap på området, men et forskningsprosjekt inngår i landsomfattende tilsyn med sykehusene 2016-2018
- Hva med kommunale tilsyn med miljørettet helsevern i barnehager og skoler?