

Rapport fra forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene

Behandles i utvalg	Møtedato	Saknr
Kontrollutvalget i Malvik kommune	05.03.2018	04/18
Saksbehandler	Rannveig Singsaas	
Arkivkode	FE - 217, TI - &58	
Arkivsaknr	17/54 - 8	

Kontrollutvalgsekretariatets innstilling

Kontrollutvalget tar rapport om forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene til orientering og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar rapport om forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene i rapporten:
 - a. Sørge for at ansatte er trygge i vurdering av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutineene for vedtak om bruk av tvang
 - b. Sørge for at prosedyrer for legemiddelhåndtering er kjent og at de etterleves
3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene er fulgt opp innen 31.12.2018

Vedlegg

Forvaltningsrevisjonsrapport - tjenestekvalitet ved helsetunene

Saksutredning

Kontrollutvalget i Malvik kommune bestilte i KU-sak 10/17 en forvaltningsrevisjon med tema kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten.

Revisjon Midt-Norge IKS har formulert følgende problemstillinger for prosjektet:

- Er det tilstrekkelig medvirkning fra brukere og pårørende ved helsetunene i Malvik?
- Drives helsetunene i Malvik i tråd med regelverket?

Revisor har gjort bruk av ulike metoder for å belyse problemstillingene i undersøkelsen. Instruks, prosedyrer og rutiner som er tilgjengelige for ansatte er blitt undersøkt. Det er gjennomført intervjuer for å ta rede på om ansatte er kjent med disse instruksene, prosedyrene og rutineene. Rapporten er også basert på en spørreskjemaundersøkelse distribuert til alle ansatte ved helsetunene (unntatt ledelsen).

Revisjonens konklusjon

Pasient- og brukerrettighetsloven fastslår at pasient/bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Revisor konkluderer i rapporten med at det i all hovedsak er lagt til rette for systematisk og god medvirkning fra brukere og pårørende. I undersøkelsen kommer det fram at det er oppnevnt primærkontakter for alle pasienter og brukere ved helsetunene for å sikre dialog mellom bruker, pårørende og helsepersonellet. Innkomtsamtaler gjennomføres, det gis jevnlig tilbud om oppfølgingssamtaler, bruker- og pårørendeundersøkelser gjennomføres og digital forslagskasse er etablert.

Pasient- og brukerrettighetsloven fastslår at helsehjelp i utgangspunktet skal gis med pasientens samtykke. Noen pasienter mangler såkalt samtykkekompetanse (forstår ikke hvorfor de har behov for helsehjelp m.v.) I gitte tilfeller kan helsehjelp gis uten samtykke, helsepersonellet må da fatte vedtak om tvungen helsehjelp. Kommunen har rutiner for å vurdere samtykkekompetanse, og de har prosedyre for vedtak om bruk av tvang. Revisors

undersøkelser viser imidlertid at en del ansatte oppgir å ikke være trygge på hva det vil si å vurdere beboeres samtykkekompetanse, og en del er ikke trygge på om de utøver ulovlig bruk av tvang. Ansatte oppgir også at de kjenner til tvangssituasjoner ved helsetunene hvor det ikke er fattet vedtak om bruk av tvang. I rapporten konkluderes det med at det er sannsynlig at ulovlig bruk av tvang forekommer ved helsetunene.

Revisor har undersøkt ulike deler av internkontrollen ved helsetunene (kvalitetssystem, avviksrapportering m.v.). Det er også sett på hvordan helsetunene håndterer legemidler. Undersøkelsen viser at kommunen har etablert kvalitetssystem med rutiner og prosedyrer, og det er innført elektronisk avviksrapportering. Helsetunene har klare rutiner for hvordan og hvem som til enhver tid skal håndtere legemidler, men undersøkelsen viser likevel at legemiddelhåndtering utgjør en risiko ved helsetunene. Revisor konkluderer med at helsetunene i all hovedsak drives i tråd med regelverket, at avvikssystem er etablert, kjent og anvendt blant ansatte, men at etterlevelse av rutiner for legemiddelhåndtering synes å være varierende.

Revisjonens anbefaling

- Sørge for at ansatte er trygge i vurdering av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang
- Sørge for at prosedyrer for legemiddelhåndtering er kjent og at de etterleves

Kontrollutvalgssekretariatets konklusjon

Kontrollutvalgets sekretariat er av den oppfatning at forvaltningsrevisjonen om tjenestekvalitet ved helsetunene har avdekket forhold det er viktig at kommunen er kjent med. Sekretariatet anbefaler kontrollutvalget å ta rapporten til orientering og legge den fram for kommunestyret med forslag om at revisjonens anbefalinger følges opp.