

# **Forvaltningsrevisjon Kvalitet i tjenestetilbudet ved Orkdal Helsetun**

---

**Behandles i utvalg**

Kontrollutvalget i Orkdal kommune

**Møtedato**

24.04.2018

**Saknr**

14/18

**Saksbehandler** Torbjørn Brandt**Arkivkode** FE - 217, TI - &58**Arkivsaknr** 17/76 - 6

---

**Kontrollutvalgssekretariatets innstilling**

Kontrollutvalget legger frem rapporten til kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret er tilfreds med at forvaltningsrevisjonen viser til positive utviklingstrekk ved Orkdal Helsetun og at pårørende i all hovedsak er fornøyd med tjenestetilbudet som ytes, men anerkjenner at det til tider har vært knyttet utfordringer til å tilfredsstille kvalitetskravene i regelverket og Orkdal kommunes målsettinger for tjenestene.
2. Kommunen ber rådmannen fortsette arbeidet med å forbedre aktivitetstilbudet for brukerne ved Orkdal Helsetun.
3. Kommunestyret ber rådmannen fortsette med systematisk innsamling av bruker-/pårørendeerfaringer for å sikre bruker-/pårørendemedvirkning.
4. Kommunestyret ber rådmannen påse at det etableres systemer og rutiner som legger til rette for god informasjonsflyt til pårørende.
5. Kommunestyret ber rådmannen legge til rette for at kommunens elektroniske kvalitetssystem oppdateres og at nødvendig regler, prosedyrer og beskrivelser og -fordeling av ansvar, er kjent og lett tilgjengelig for alle ansatte.
6. Kommunestyret ber rådmannen merke seg rapportens øvrige observasjoner.
7. Kommunestyret ber rådmannen orientere kontrollutvalget om status og oppfølging av rapporten innen utgangen av 2018.
8. Kommunestyret tar for øvrig rapporten til orientering.

**Vedlegg**

Kvalitet ved helsetunet.pdf

**Saksutredning**

Kontrollutvalget fattet i sak 23/17 vedtak om å bestille forvaltningsrevisjon av Orkdal Helsetun. Prosjektplan ble lagt fram av revisor i sak 27/17 og kontrollutvalget sluttet seg til denne.

Forvaltningsrevisjonen tar sikte på å besvare følgende tre problemstillinger:

- 1) Er avvik fra tidligere tilsyn lukket?

Helsetunet er i ferd med å avslutte prosessen med å lukke avvikene fra de ulike tilsynene, men var ikke helt i mål per februar 2018. Dokumentasjonen som ligger til grunn for denne rapporten viser at kommunen, ved ledelse og ansatte ved helsetunet, har jobbet målrettet med å lukke avvik fra ulike tilsyn. Det gjenstår fremdeles å få på plass alt som skal ligge til grunn i kvalitetssystemet. Videre er det bygningsmessige utfordringer når det gjelder f.eks. forholdene ved avdelingskjøkkenene, som vil innebære ressursmessige tiltak for å oppjustere.

- 2) Drives Orkdal helsetun i tråd med regelverket og målsettinger for kvalitet i eldreomsorgen?

Forvaltningsrevisjonen bekrefter at Orkdal kommune har utfordringer med å tilfredsstille kvalitetskravene i regelverket og Orkdal kommunes målsettinger for tjenestene ved Helsetunet. Det har vært utfordringer knyttet til ledelse, ressurser og kompetanse, noe som har medført at de prosessene som tjenestene skal ha for å sikre kvalitet har vært mangelfulle. Revisor bemerker at dette ikke nødvendigvis betyr at kvaliteten på tjenestene ikke har vært tilfredsstillende.

Orkdal kommune har et elektronisk kvalitetssystem som ikke er oppdatert. Avdelingene var

fremdeles ikke ferdig med å legge inn informasjon per februar 2018. Revisor påpeker viktigheten av at kvalitetssystemet mv. følges opp, dette for at tjenestene skal bli utført med nødvendig kvalitet. For at alle ansatte skal utføre arbeidet sitt på en riktig og god måte, er det nødvendig at regler, prosedyrer og ansvarsbeskrivelser og -fordeling er kjent og lett tilgjengelig for alle ansatte ved helsetunet. Den nåværende ledelsen av helsetunet har satt i gang viktige tiltak for at helsetunet som organisasjon skal bli i bedre stand til å yte de tjenestene de skal gi. Revisor trekker frem at det er etablert en ledergruppe som er innstilt på å drive kontinuerlig forbedringsarbeid, og som nå er i ferd med å sette nødvendig kvalitetsutviklingsarbeid i system.

3) Er det tilstrekkelig medvirkning fra brukere og pårørende?

Brukermedvirkning er blant forholdene som Orkdal helsetun har fått mest kritikk. Kritikken gjelder tilrettelegging på systemnivå og medvirkning for den enkelte bruker i hverdagen. Revisor har dokumentert svakheter; brukerutvalget ved helsetunet ikke ser ut til å ha fungert over en tidsperiode, det er ikke blitt gjennomført bruker-/pårørendeundersøkelser på en stund, og det kan se ut til at det har vært noe varierende erfaringer med primærkontakter og pårørendesamtaler.

Revisor trekker frem positive endringer i denne forbindelse:

- Brukerutvalget har gjennomført regelmessige møter de siste 10-12 måneder, med referat og tilrettelegging for god, gjensidig dialog mellom ledelse og ansatte og medlemmene i brukerutvalget.
- Det er gjennomført en pårørendeundersøkelse ved helsetunet. Oppslutningen ligger på i overkant av halvparten av de aktuelle mottakerne av undersøkelsen, noe som selvfølgelig reduserer representativiteten i svarene. Revisor mener likevel at pårørendeundersøkelsen gir et godt informasjonsgrunnlag for hvordan pårørende opplever tjenestene. Undersøkelsen har ti spørsmål, noe som begrenser hvilke temaer som er tatt opp.

Etter revisors vurdering er de pårørende i all hovedsak tilfreds med de ulike områdene ved tjenestene, men det kan se ut som at kommunen har forbedringspotensial når det gjelder å gi informasjon til pårørende. Revisors ansatte undersøkelse underbygger dette, og i tillegg viser den at kommunen har forbedringsmuligheter når det gjelder aktivitetstilbud til brukerne. Revisor påpeker at det er for tidlig å vurdere hvordan ledelsen vil følge opp resultatene fra pårørendeundersøkelsen.

Revisor bemerker at det har vært utfordringer knyttet regelverket om bruk av tvang ved helsetunet. Bygningsmassen er av slik karakter at det har vært utfordrende å skjerme beboere som har vedtak om bruk av tvang, uten at beboere uten slikt vedtak også har fått begrenset utfoldelsen sin. Kommunen er i ferd med å finne løsninger som fylkesmannen har bekreftet er innenfor regelverket.

Revisor vil presentere forvaltningsrevisjon og orientere utvalget i møtet.

### **Kontrollutvalgssekretariatets vurdering**

Sekretariatets vurdering er at forvaltningsrevisjonen er i tråd med bestillingen og gir gode svar på hovedproblemstillingen. Foruten revisors anbefalinger, mener sekretariatet, at forvaltningsrevisjonen gir kommunestyret grunnlag for å be rådmann følge opp revisors ytterligere observasjoner og merknader og at det kan være hensiktsmessig å forankre dette med gjennom politiske vedtak.

### **Kontrollutvalgssekretariatets konklusjon**

Forvaltningsrevisjon oppfylder kontrollutvalgets bestilling og er i all hovedsak i samsvar med prosjektplanen. Sekretariatet slutter seg til revisors konklusjoner og anbefalinger, noe som kommer til uttrykk i innstillingen. Sekretariatet anbefaler, at utvalget på selvstendig grunnlag, vurderer om forelagt rapport oppfylder utvalgets bestilling, og videre om sekretariatets forslag til innstilling kan vedtas og oversendes til kommunestyret for behandling.