



KomSek Trøndelag IKS

Deres ref:

Vår ref: RMK 2017/1632

Dato: 14.12.2017

Forvaltningsrevisjonen - prosjektrapporten "kvalitet innen eldreomsorg"

Ovennevnte sak ble behandlet av Levanger kommunestyre i møte 22. november 2017, sak nr. 62/17.

Særutskrift av saken følger vedlagt.

Med hilsen

Sign.

Rita-Mari Keiserås

formannskapssekretær



Postadresse:

Postboks 130 Postboks 130
7601 Levanger
Tlf. 74052500

Saksbehandler:

Rita-Mari Keiserås
rita.mari.keiseras@levanger.kommune.no
Tlf. 74052716

Organisasjon:

Organisasjonsnr. 938587051
E-post: postmottak@levanger.kommune.no
Web: <http://www.levanger.kommune.no>

**Levanger kommune**
Sakspapir**Forvaltningsrevisjonen - prosjektrapporten "kvalitet innen eldreomsorg"**

Saksbehandler: KomSek Trøndelag IKS v/Paul Stenstuen E-post: Tlf.:	Arkivref: 2017/1632 - /
---	-----------------------------------

Saksordfører: (Ingen)

Utvalg	Møtedato	Saksnr.
Kontrollutvalget	05.09.17	025/17
Levanger kommunestyre	22.11.2017	62/17

Saksprotokoll i Levanger kommunestyre - 22.11.2017**Forslag i møte:**

Ingen.

Avstemning:

Kontrollutvalgets innstilling til kommunestyret enstemmig vedtatt.

VEDTAK:

1. Kommunestyret tar den fremlagte rapport til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen gripe tak i de avdekkede forbedringspunkter.
3. kommunestyret ber rådmannen fremlegge en sak i vårsesjonen 2018 hvor det blir redegjort for hvordan rapporten er blitt fulgt opp.

Kontrollutvalgets innstilling til kommunestyret

4. Kommunestyret tar den fremlagte rapport til orientering.
5. Kommunestyret ber rådmannen gripe tak i de avdekkede forbedringspunkter.
6. kommunestyret ber rådmannen fremlegge en sak i vårsesjonen 2018 hvor det blir redegjort for hvordan rapporten er blitt fulgt opp.

Vedlegg:

- 1 Prosjektrapport «Kvalitet innen eldreomsorg», KomRev Trøndelag IKS

SAKSBEHANDLING/SAKSGANG**Saksbehandlers forslag til vedtak**

Kontrollutvalget slutter seg til den fremlagte rapport og videresender den til kommunestyret for videre behandling.

Saksbehandlers forslag til innstilling til kommunestyret**Postadresse:**7601 Levanger
Tlf. 74052500**Saksbehandler:**Rita-Mari Keiserås
rita.mari.keiseras@levanger.kommune.no
Tlf. 74052716**Organisasjon:**Organisasjonsnr. 938587051
E-post: postmottak@levanger.kommune.no
Web: <http://www.levanger.kommune.no>

1. Kommunestyret tar den fremlagte rapport til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen gripe tak i de avdekkede forbedringspunkter.
3. kommunestyret ber rådmannen fremlegge en sak i vårsesjonen 2018 hvor det blir redegjort for hvordan rapporten er blitt fulgt opp.

Kontrollutvalgets behandling

Revisor ga en orientering og svarte på spørsmål.

Forslag i møtet

1. Kontrollutvalget slutter seg til den fremlagte rapport og videresender den til kommunestyret for videre behandling.
2. Kontrollutvalget merker seg at det er bebudet en brukerundersøkelse på området i løpet 2017, og ber om en orientering om denne når den er ferdigstilt.

Avstemming

Enstemmig

Endelig vedtak

1. Kontrollutvalget slutter seg til den fremlagte rapport og videresender den til kommunestyret for videre behandling.
2. Kontrollutvalget merker seg at det er bebudet en brukerundersøkelse på området i løpet 2017, og ber om en orientering om denne når den er ferdigstilt.

Kontrollutvalgets innstilling til kommunestyret

1. Kommunestyret tar den fremlagte rapport til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen gripe tak i de avdekkede forbedringspunkter.
3. kommunestyret ber rådmannen fremlegge en sak i vårsesjonen 2018 hvor det blir redegjort for hvordan rapporten er blitt fulgt opp.

Vedlegg

Prosjektrapport «Kvalitet innen eldre omsorg», KomRev Trøndelag IKS

Ikke trykte vedlegg

1. Kontrollutvalgets sak 34/16
2. Kontrollutvalgets sak 4/16
3. Kommunestyrets sak 45/16
4. Kontrollutvalgets sak 18/16
5. Kontrollutvalgets sak 4/16
6. Kontrollutvalgets sak 28/15
7. Plan for forvaltningsrevisjon 2011-2015
8. Forskrift om kontrollutvalg i kommuner og fylkeskommuner
9. Kommuneloven.

Saksopplysninger

Kontrollutvalget behandlet bestilling av forvaltningsrevisjon den 15.11.16, sak 34/16. I den vedlagte prosjektplan for prosjektet «Kvalitet på tjenestetilbud i pleie- og omsorgstjenesten» så revisor for seg følgende problemstillinger for prosjektet:

«I hvilken grad er kvaliteten på tjenestene i eldreomsorgen i tråd med utvalgte krav og målsettinger på området? Herunder vil vi se nærmere på:

Postadresse:

7601 Levanger
Tlf. 74052500

Saksbehandler:

Rita-Mari Keiserås
rita.mari.keiseras@levanger.kommune.no
Tlf. 74052716

Organisasjon:

Organisasjonsnr. 938587051
E-post: postmottak@levanger.kommune.no
Web: <http://www.levanger.kommune.no>

- kompetanse
- internkontroll
- brukervedvirkning
- kvalitativt innhold
- omorganisering/omstilling»

Revisor foreslo at prosjektet ble avgrenset til å gjelde eldre som benytter institusjons og hjemmetjenester, men opplyste at en vil komme inn på arbeidsmiljø i forbindelse med beskrivelsen av omstillingsprosessen som pågår innen pleie og omsorg.

Revisor forventer en ressursbruk på 270 timer på prosjektet.

Kontrollutvalget fattet slikt vedtak i saken (34/16):

«Kontrollutvalget godkjenner forslaget til prosjektplan for prosjektet «Kvalitet på tjenestetilbud i pleie- og omsorgstjenesten», og ber revisor iverksette prosjektet.»

Revisor har nå ferdigstilt prosjektet og har avlevert sin prosjektrapport, se vedlegg.

Revisor gir slik konklusjon i rapportens sammendrag:

«På bakgrunn av vurderingene av datamaterialet opp mot revisjonskriteriene, er revisors konklusjon at kvaliteten på tjenestene i pleie og omsorg i Levanger kommune på flere områder er i tråd med krav og målsettinger på området, men med noen unntak. Konklusjonen begrunnes ut ifra følgende forhold:

- *Levanger kommune har oversikt over kompetansebehovet i den daglige drift, og sikrer tilstrekkelig fagkompetanse i tjenestene. Kommunen er i gang med å ferdigstille nye kompetanseplaner etter omstillingsprosessen. Videre tilfredsstiller kommunen plikten til å medvirke til undervisning og praktisk opplæring av helsepersonell, herunder videre og etterutdanning. Inntrykket er at det ikke er kultur for å kreve at ansatte skal ta videre -og etterutdanning, men at avdelingslederne motiverer der det er behov.*
- *Kommunen har mer å gå på for å få et helhetlig kvalitetssystem med systematikk fra planverk til daglig praksis. Her mener vi det er forbedringspotensial både når det gjelder dokumentasjon av, og kjennskap til, hva som ligger i kvalitetssystemet av rutiner og prosedyrer.*
- *Revisor mener at det er lagt til rette for brukervedvirkning og medbestemmelse både for bruker og eventuelt pårørende. Det er likevel slik at det er mye skjønn og ikke en felles oppfatning av hva Levanger kommune definerer som kvalitet i tjenestene. Om brukeren faktisk oppfatter at tjenestene har god kvalitet og om brukervedvirkning og medbestemmelse er ivaretatt, vil en brukerundersøkelse kunne gi et bedre svar på.*

Anbefalinger:

- *Levanger kommune må få på plass et helhetlig kvalitetssystem med systematikk fra planverk til daglig praksis.*
- *Kommunen må ha bedre dokumentasjon av rutiner og prosedyrer.*

Postadresse:

7601 Levanger
Tlf. 74052500

Saksbehandler:

Rita-Mari Keiserås
rita.mari.keiseras@levanger.kommune.no
Tlf. 74052716

Organisasjon:

Organisasjonsnr. 938587051
E-post: postmottak@levanger.kommune.no
Web: <http://www.levanger.kommune.no>

- *Innholdet i kvalitets- og avvikssystemet bør bli bedre kjent hos ansatte i pleie og omsorg.*
- *Det bør være en felles definisjon, og oppfatning av hva kvalitet i tjenesten betyr blant de ansatte som arbeider i pleie og omsorg.»*

Vurdering

En anbefaler at kontrollutvalget slutter seg til rapporten og videresender den til kommunestyret for videre behandling.