

NOTAT TIL KONTROLLUTVALGET VEDRØRENDE BESTILLING AV FORVALTNINGSREVISJON

På bakgrunn av risiko og vesentlighetsvurderingen og annen tilgjengelig informasjon, er helse og omsorg et aktuelt tema for forvaltningsrevisjon. Dette notatet er utarbeidet for at kontrollutvalget skal få anledning til å drøfte tematikken, eventuelt komme med ønsker og retning på det videre arbeidet.

Alternativer for en forvaltningsrevisjon om kvalitet innenfor helse og omsorg, kan være å se på hele tilbudet og forsøke å gi en vurdering av kvaliteten på flere områder, eller ta for seg ett område og gå mer i dybden. Vi har gjort begge typer revisjoner. Vår erfaring er at det gir best resultat der kontrollutvalget går mer i dybden, og er konkret i bestillingen. Revisjonen anbefaler derfor det siste.

1.1 Aktuelle problemstillinger

Hva menes med kvalitet i eldreomsorgen og kan vi måle kvalitet? Med utgangspunkt i forskrift om kvalitet i pleie og omsorgstjenestene (kvalitetsforskriften) er disse elementene viktige for å kunne si noe om kvalitet i tjenestene:

- Kompetanse
- Internkontroll (medikamenthåndtering)
- Brukermedvirkning og tjenestens kvalitative innhold for bruker
- Trygghet og forutsigbarhet
- Kosthold og hygiene
- Privatliv
- Sosial kontakt
- Aktiviteter

I det følgende drøftes ulike tema som kan være aktuelle å gå videre med for Malvik kommune:

Kompetanse, ressursbruk, kapasitet

For at kommunen skal levere tjenester av god kvalitet forutsettes det at ansatte som arbeider i tjenesten har god og riktig kompetanse. For å få tilgang til denne kompetansen må kommunen lykkes med rekruttering av nytt personell og /eller, videreutdanne egne ansatte samt beholde denne kompetansen i kommunen.

Kommunen har betydelig lavere bemanning innenfor helse og omsorgstjenestene enn andre kommuner i samme KOSTRA-gruppa. Andelen stillinger med spesialisering er også lavere.

Kompetanse er et tema som er omtalt i alle henseende når det gjelder kvalitet i tjenestene som eldre mottar. Revisor anbefaler imidlertid ikke at det utarbeides en egen forvaltningsrevisjon med kompetanse som hovedproblemstilling, men at det kommer inn som et element i de problemstillinger som skisseres i notatet.

Dersom det utformes egen problemstilling for temaet, kan følgende være aktuelt (alternative problemstillinger):

1. Har Malvik kommune tilstrekkelig kompetanse, ressurser og kapasitet til å dekke brukernes behov for tjenester ved helsetunene?

Ressursbruk

- Hvor store ressurser bruker Malvik kommune innenfor sykehjem sett opp mot sammenliknbare kommuner og landsgjennomsnittet?

Kompetanse

- I hvilken grad har Malvik kommune tilfredsstillende kompetanse til å dekke

brukergruppens tjenestebehov ved helsetunene?

- Hva blir gjort for å ta vare på og øke kompetansen på de fagressurser som helsetunene disponerer?
- Er det tilstrekkelig fagutdannede på vakt til enhver tid?
- Får vikarer tilstrekkelig opplæring?

Kapasitet

- Fleksibilitet i bruk av personalressursene
- Heltid/deltid
- Vikarer ved sykefravær/ferie
- Covid 19

2. I hvilken grad er kvaliteten på tjenestene i eldreomsorgen i tråd med utvalgte krav og målsettinger på området?

- Kompetanse
- System for ledelse og kvalitetsforbedring
- Tjenestens kvalitative innhold for bruker, for eksempel:
 - Brukermedvirkning
 - Personlig hygiene
 - Sosiale behov

Medikamenthåndtering

Det er en utfordring å tilpasse tjenestemengde, kompetanse og kapasitet til det faktiske behovet i kommunen til enhver tid. Det er generelt utfordringer innen medisin håndtering. Det er strenge krav til oppbevaring, system og kompetanse ved håndtering av medisiner, og det vil alltid være en viss risiko for at det kan forekomme feil og misligheter.

Mulig problemstilling:

- Følger medikamenthåndteringen i Malvik kommune faglige anbefalinger?
 - Oppbevaring
 - Opplegg og dobbeltkontroll
 - A og B-preparater

Brukermedvirkning

Kvalitetsforskriften pålegger blant annet kommunene å utarbeide skriftlige prosedyrer som skal sikre at det arbeides med kvalitet, helhet og brukermedvirkning i tjenestene, slik at mottakere av helse- og omsorgstjenester får tilfredsstillende grunnleggende behov. Brukermedvirkning skal skje på både systemnivå og på individnivå, i den daglige tjenesteytelsen. Systematiske tiltak for innhenting av pasienters, brukeres og pårørendes erfaringer skal inngå i virksomhetens styringssystem, jfr. forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten. Det kan eksempelvis etableres brukerråd som kontinuerlig kan gi innspill i planarbeid for utvikling av tjenester og omgivelser. Disse kan gjelde helse- og omsorgstjenesten generelt, eller etableres spesifikt for definerte tjenester. Det anbefales i tillegg regelmessige brukerundersøkelser.

Mulig problemstilling:

- Har Malvik kommune tiltak for å sikre brukermedvirkning, oppfølging og involvering av pårørende dersom pasient/bruker og pårørende ønsker dette?
 - Systemnivå
 - Brukernivå

Ernæring

Dersom kommunen skal levere et ernæringstilbud som tilfredsstillende forskriftskrav og nasjonale målsettinger forutsettes det at arbeidet med ernæring er satt i system, det må være kompetente medarbeidere i alle ledd, og rutiner og prosedyrer må gjennomføres i henhold til de målsettinger som er satt.

Mulige problemstillinger:

- Er ernæringstilbudet for eldre på i Malvik kommune i tråd med gjeldende anbefalinger? Eller;
- Hva gjør kommunen for å sikre at brukerne får et godt ernæringstilbud?
 - System og prosedyrer
 - Ernæringsstatus
 - Ernæringsplan

Sosial kontakt og aktiviteter

2020 og 2021 har vært preget av Covid-19-pandemien. I hvilken grad dette har hatt betydning for de eldres muligheter for sosial kontakt og aktiviteter kan brukes som grunnlag for en problemstilling da dette er et nytt risikoområde med tanke på dårligere livskvalitet/sosial isolasjon.

I hvilken grad har bosituasjonen betydning for eldres tilgang til et aktivt sosialt liv?