



Verdal kommune

Hjemmetjenesten

Verdal kommune, Hjemmetjenesten

# Rapport status avvik og forbedring etter revisjon av hjemmetjenesten 2023

01.02.24 utarbeidet av virksomhetsleder Linda Rennemo

# Innhold

Innledning .....	2
AVVIK .....	3
Manglende systematisk bruk av meldte avvik og forbedringsmeldinger .....	3
Manglende rutiner for involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeid i hjemmesykepleien .....	4
Mangelfull målsetting for virksomheten i henhold til Helsedirektoratets veileder	5
Avvikshåndtering – tidslinje, tiltak, frister og ansvar: .....	6
Tabellen gir en oversikt over hvordan avvikene håndteres, med tiltak, ansvarsfordeling, frister og status per 1 februar 2024. ....	6
Strategisk tilnærming i arbeidet med å lukke avvikene: .....	6
Vedlegg avvik 1 utdrag fra compilo: .....	8
1 Manglende systematisk bruk av meldte avvik og forbedringsmeldinger .....	8
Vedlegg 2 Manglende rutiner for å lage og oppdatere ROS - analyse innen tjenesteområdet hjemmesykepleie.....	9
Vedlegg 3 Arbeidspress og arbeidsmiljø .....	10
Vedlegg 4 Mangelfull målsetting for virksomheten i henhold til Helsedirektoratets veileder .....	12
Vedlegg 5: Manglende rutiner for involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeid i hjemmesykepleien .....	13

## Innledning

Denne rapporten gir enn status på hvordan avvikene knyttet til [Hjemmetjenesten i Verdal kommune - Revisjon Midt-Norge \(revisjonmidt norge.no\)](#) håndteres og sikres oppfølging innenfor virksomhetsområdet Hjemmetjeneste. Forbedringsarbeidet er pågående. Virksomhetsleder gjør oppmerksom på at dette arbeidet er en prosess som krever involvering av avdelingsledelse og partsamarbeid. Årsaken til at arbeidet tar noe tid er at det har vært utskiftning av ledergruppen i hjemmetjenesten 2023. Hovedfokus har derfor vært knyttet til kjernevirksomhet. Med dette menes sikre forsvarlige helse og omsorgstjenester til pasienter i hjemmebaserte tjenester. Implementering av Helseplattformen har også naturligvis hatt høyt implementeringsfokus i hjemmetjenesten på lik linje som hele organisasjonen innen helse. I 2024 er lederteamet i ferd med å fasiliteres. Arbeidet med forbedringsarbeidet rapporten anbefaler Verdal kommune å utføre er startet og er godt i gang.

Revisjonsrapporten peker på 4 punkt for utbedring og forbedringsarbeid på **bør** nivå.

Følgende ble vedtatt i kommunestyremøte 30.10.23:

### Kontrollutvalgets innstilling:

Kontrollutvalget oversender rapporten som den foreligger til kommunestyret med følgende innstilling:

- a. Kommunestyret tar rapporten til orientering
- b. Kommunestyret ber kommunedirektøren følge opp rapportens konklusjoner og anbefalinger i kapittel 5, og rapportere skriftlig til kontrollutvalget innen utgangen av 2023.
- c. Kommunestyret peker spesielt på:
  - Bruk av avvik i forbedringsarbeidet
  - Rutiner for involvering av brukere og pårørende
  - Ros-analyser (rutiner og oppdatering)
  - Utforming av målsettinger
  - Arbeidspress og arbeidsmiljø

Bestillingen som svares ut er en skriftlig status til kontrollutvalgets møte 26.02.24

Denne rapporten redegjør for hvordan avvikene løses, strategi og valg av metode, samt en oversikt over melde avvik. Det er brukt forbedrings- og avvikssystemet Compilo for å melde avvik og forbedring.

Avvikene er under arbeid og planlegges slutført i 2024 og 2025. Dette fremstilles i tabell under:

AVVIK	TILTAK	ANSVAR	FRIST	STATUS
Manglende systematisk bruk av meldte avvik og forbedringsmeldinger				
	Få oversikt over alle meldte avvik avdelingsvis	Virksomhetsleder og respektiv avdelingsleder		10.01.24 Ferdigstilt
	Alle avvik skal være lest innen 1 -2 dag – 70%?	Virksomhetsleder og respektiv avdelingsleder	01.09.2023	10.01.24 49%
	Gjennomgang av kravet til alle avdelingsledere i helse	Kommunalsjef og Virksomhetsleder	15.01.2024	Gjennomført innen frist
	Ledelsens gjennomgang gjennomføres som strategi	Kommunalsjef og virksomhetsleder	01.02.2024	Gjennomført innen frist. Gjennomgått i kommunalsjefens ledergruppe 10.01.24 Gjennomgått i ledergruppen helse 23.01.24
	Utarbeide prosedyre for systematisk arbeide	Virksomhetsleder Rennemo	01.05.2024	Påbegynt arbeidet med bistand i fra Compilo superbruker/personalavdelingen
Manglende rutiner for å lage og oppdatere ROS - analyse innen tjenesteområdet hjemmesykepleie				
	Gjennomføre <a href="#">Kom i gang med risikovurdering for hjemmetjenesten!</a>   <a href="#">Risikohjelpen (arbeidstilsynet.no)</a>	Virksomhetsleder Rennemo Gjøres i lag med Plass verneombudene og avdelingsledere	Frist 01.01.2024	Gjennomført innen frist
	Gjennomføre overordnet ROS for hjemmetjenesten Sentrum og Vuku bo og helsetun. Innbefatter tiltak ut fra ROS med ansvar og tidsfrister.	Virksomhetsleder Rennemo Inkluderer utvidet partsamarbeid,	01.02.2024	Gjennomført innen frist

		avdelingsledere og BHT.		
	Bruke maler i <a href="#">veileder_helhetlig_ros_01-22.pdf (dsb.no)</a>	Innhentet kunnskap i fra beredskapsleder Strand 23.01.24		
	Utarbeide prosedyre i Compilo for å sikre rutinen lage og oppdatere ROS - analyse innen tjenesteområdet hjemmesykepleie	Virksomhetsleder Rennemo	01.05.24	Påbegynt arbeidet med bistand i fra Compilo superbruker/personalavdelingen.
Manglende rutiner for involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeid i hjemmesykepleien	Etablere samarbeid med USHT for å finne egnet kunnskapsbaserte metoder	Virksomhetsleder Rennemo Involverer avdelingsledere og USHT	01.11.23	Gjennomført innen frist
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velger pårørendeundersøkelsen <a href="#">IVARETATT? – en pårørendeundersøkelse og et verktøy i kvalitetsarbeid om pårørende (utviklingssenter.no)</a></li> <li>2. Resultat foreligger i april 2024</li> <li>3. Benytte resultat i forbedringsarbeide</li> </ol>		Start 01.01.24- slutt 30.03.24	Pågående
	Brukerinvolvering – finne egnet kunnskapsbasert metode	Virksomhetsleder i samråd med USHT	01.02.24	Status per 28.01.24 er å se til trondheim kommune sin måte å løse dette på.
	Beslutte metode			
	Gjennomføre valgt metode	Virksomhetsleder Rennemo	2025	Gjennomføres 2025 da dette er et stort arbeide og det vurderes hensiktsmessig å gjennomføre systematisk brukerinvolvering og pårørendeinvolvering annethvert år – motsatt år. Sikre godt nok kvalitativ arbeide.

<p>Mangelfull målsetting for virksomheten i henhold til Helsedirektoratets veileder</p>	<p>Sammenstille resultater i fra ovenstående resultater inkl. avvikshåndtering til å utarbeide målsetting for virksomheten</p>	<p>Virksomhetsleder i samråd med avdelingsledere. Sikre partsgruppe medvirkning i prosessen. Planlagt i oktober.</p> <p>Sikre SMART mål (Spesifikk, målbart, oppnåelige, tidsfrister)</p>	<p>01.11.24</p>	
---	--	---	-----------------	--

## Avvikshåndtering – tidslinje, tiltak, frister og ansvar:

Tabellen gir en oversikt over hvordan avvikene håndteres, med tiltak, ansvarsfordeling, frister og status per 1 februar 2024.

### Strategisk tilnærming i arbeidet med å lukke avvikene:

Systematisk forbedringsarbeid er en kontinuerlig prosess. Dette kan illustreres i form av

Demings sirkel som er en kunnskapsbasert endringsmodell. Se: [Microsoft Word - Modell for kvalitetsforbedring – utvikling og bruk av modellen i praktisk forbedringsarbeid \(fhi.no\)](#)



#### *Illustrasjon av modellen*

Modellen er en forenklet versjon og viser hvordan man kan gå frem for å oppnå forbedringer i tjenestene. Fasene er: 1. Forberede og Planlegge 2. Utføre 3. Evaluere og kontrollere 4. Følge opp og korrigere.

Status per dd er at vi befinner oss i fase 1 – forberede og planlegge arbeidet med avvikene og fase 2 utføre.

I arbeidet vil virksomhetsleder legge vekt på Leadership and Organizational Change for Implementation (LOCI). LPCI ledelse bygger på to ledelsesmodeller: Fullspektrummodellen for ledelse (Judge & Piccolo, 2004) og implementeringsledelse (Aarons et al., 2014). Dette er modeller som begge omhandler viktigheten av strategiene ledelsen bruker i sin kontakt med de ansatte for å få til endring i organisasjonen. Nettopp derfor har det vært vesentlig å få på plass den nye ledergruppen i hjemmetjenesten for så å kunne begynne dette forbedringsarbeidet for fullt. Forbedringsarbeidet må forankres i alle lederledd, avdelingens utvidede partsamarbeid og hos alle ansatte. Bruker og pårørendeinvolvering.

Vedleggene i denne rapporten viser et uttrekk avviksrapporteringen i Compilo, kommunens avviks og forbedringssystem.



# Vedlegg avvik 1 utdrag fra compilo:

## 1 Manglende systematisk bruk av meldte avvik og forbedringsmeldinger

Hva må gjøres for å lukke avviket

Følge opp alle tiltak og sørge for at avvikshåndtering systematisk følges opp.

Beskrivelse

Viser til revisjonsrapport Hjemmetjenester Verdal kommune. Det mangler systematisk oppfølging av statistikk i Compilo

Strakstiltak

Alle avvik med høy risiko gjennomgås jevnlig i utvidet partsamarbeid på avdelingene.

- Strategimøte med avdelingsledere
- Bistand i fra personalavdelingen på Compilo

Konsekvenser av hendelsen

Ikke jobber tilfredsstillende nok med forbedringsarbeid

Forbedringsforslag

Lage system for statistikk i Compilo. Virksomhetsleder har gjennomført opplæring og kan i dag ta ut statistikker på en tilfredsstillende måte til bruk i analyser.

Det er gjennomført systematikk i avdelingene:

- alle avdelingsledere skal lese og behandle avvik innen 1 dag (2 dager da de ikke jobber helg).
- Det systematiseres avvik på avdelingsnivå gjennom å gå inn i statistikk på hvert møte i utvidet partsamarbeid.

-Plan for oppfølging etter utvidet partsamarbeid. (Ser - vurdere - plan gjennomføring - evaluering - korrigerings)

Ledelsens gjennomgang minst en gang årlig.

Involverte ansvarsområder

**Hovedverneombud (les)**

Tilgang til å lese rapport

**Verneombud -> Hjemmetjenesten Verdal**

Mailvarsel + Tilgang til å lese rapport

Tiltak

Se lagt under forbedringsforslag

Risiko for gjengjeldelse

Ikke vurdert

Kommentarer

Ingen kommentar til meldingen

**Status:** Under behandling Hvem kan se? Logg**Rapport-ID:**37292 A**Tid, meldt:**17. nov. 2023 11:32:57**Tid, hendelse:**2. nov. 2023 10:00:00**Meldt av:**Rennemo, Linda Iren**Meldt**

**til enhet:**Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder )**Enhet som**

**behandler:**Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder

)**Alvorlighetsgrad**Middels

Matrise**Relaterte dokumenter**Ingen elementer**Dokument/filer**

**Involvert**

**Kategorisering**

Brukere

HMS for ansatte

Brudd på lover, forskrifter, prosedyrer

Lover eller forskrifter

Tjenester

Tjenesteproduksjon

# Vedlegg 2 Manglende rutiner for å lage og oppdatere ROS - analyse innen tjenesteområdet hjemmesykepleie

Hva må gjøres for å lukke avviket?

Utarbeide rutiner for å lage og oppdatere ROS analyse innen tjenesteområdet.

Beskrivelse

Avdelingene mangler rutiner for å lage og oppdatere ROS analyse for hjemmesykepleie

Strakstiltak:

Strategimøte ledere hjemmetjenestene Vuku bo og helsetun og avdeling Sentrum gjennomført 5 nov 2023.

Konsekvenser av hendelsen

Tjenesten er ikke god nok på systematisk risikovurdering i avdelingen. Konsekvensen blir vi ikke forebygget i god nok grad.

Tiltak og forbedringsforslag

Gjøre risikovurdering av: HMS, brukere og økonomi. Søker bistand fra andre.

- 22.11: Ros av HMS ut fra arbeidstilsynets mal. Involverer avdelingsledere, VO på avdelingene og får bistand fra personal.

- 01.11: Nye bemanningsplaner for 2024 er det gjennomført en ROS analysert både i Vuku og Sentrum. Tiltak planlagt og hensyntatt ut fra ROS. Deltakelse i denne ROS har vært HTV, Plass TV og plass VO, avdelingsledere og VL.

Involverte ansvarsområder

Utarbeide ROS ut fra mal og metode beskrevet i helsedirektoratets veileder håndbok for helsetjenesten :

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/risiko-og-hendelseanalyse-handbok-for-helsetjenesten/Risikoanalyse%20-%20oppdrag.docx/> /attachment/download/afec44c4-c43c-4fab-a88e-2ec35aa5a81f:fa3842ab5d1520268e802e870144cd039b669bbb/Risikoanalyse%20-%20oppdrag.docx

[Risiko- og hendelseanalyse - Håndbok for helsetjenesten.pdf \(helsedirektoratet.no\)](#)

Dette er et omfattende arbeide som krever flere involverte. En arbeidsgruppe må settes ned.

## Hovedverneombud (les)

Tilgang til å lese rapport

### Verneombud -> Hjemmetjenesten Verdal

Mailvarsel + Tilgang til å lese rapport

Risiko for gjengjeldelse

Ikke vurdert

Husk! Ikke angi personsensitive data.

**Status:** Under behandling Hvem kan se? Logg **Rapport-ID:** 37293 **ATid, meldt:** 17. nov.

2023 11:36:01 **Tid, hendelse:** 2. nov. 2023 10:00:00 **Meldt av:** Rennemo, Linda Iren **Meldt**

**til enhet:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder) **Enhet som**

**behandler:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder

) **Alvorlighetsgrad** Middels

Matrise **Relaterte dokumenter** Ingen elementer **Dokument/filer**

### Kategorisering

Brukere

HMS for ansatte

Tjenester

# Vedlegg 3 Arbeidspress og arbeidsmiljø

## Beskrivelse

Rapport Revisjon Midt foretatt av hjemmetjenestene i Verdal: tema effekt av tiltak etter arbeidstilsynet 2020: 1 informant i kontekst av 2 år pandemi, innføringstidspunktet HP - økt press i tjenesten.

Kostra tall viser at tjenesten allerede driver svært kostnadseffektivt. Ansatte i avdelingene kjenner på den effektivisering dette har medført i arbeidshverdagen.

## Strakstiltak

Satt inn ekstra ressurs knyttet til avvikshåndtering ( spesielt knyttet opp mot medikamenthåndtering) og sikre pasient og ansatte sikkerhet.

## Konsekvenser av hendelsen

Betydelig økt press i pandemi og i periode overgang nytt journalsystem

## Tiltak og forbedringsforslag

Kommunestyret har besluttet at det skal foretas en undersøkelse av helse - denne utredningen vil forhåpentligvis gi et bedre grunnlag for både status og valg av tiltak som treffer enn ut fra revisjonsrapportens grunnlag med 1 informant.

10 faktor gjennomført i juni 2023 i begge avdelingene Sentrum og Vuku gir et samlet resultat lik og på noen områder til dels over snitt i Verdal kommune. Relasjonell ledelse noe lavere og det er foretatt 10 faktor uten at nærmeste leder har tiltrådt. Dette er styrket med nye ledere og utviding av lederskap for å sikre bedre nærværsledelse. Det vil alltid være et kontinuerlig vedlikeholds og forbedringsarbeidet med et arbeidsmiljø ( HMS, arbeidstempo, tress, mestring, kompetansepåfyll osv)

## Tiltak lokalt:

- Ny års turnus 2024 med god ansatte involvering, ny arbeidstidsordning med rom for større friperioder, råderett over plan av hverdagen utover jobb med innføring av langvakter på helg. Det er selvsagt også økt brukerrettet. Mulighet for reduksjon av ufrivillig deltid 5-10%-

- utvidet lederskap for å øke relasjonell ledelse, samt ivareta kjernedriften innenfor lov og forskrifter.

Tjenesteutvikling i takt med demografiutviklingen.

## Involverte ansvarsområder

## Hovedverneombud (les)

Tilgang til å lese rapport

## Verneombud -> Hjemmetjenesten Verdal

Mailvarsel + Tilgang til å lese rapport

## Risiko for gjengjeldelse

Ikke vurdert

## Kommentarer

Ingen kommentar til meldingen

## Personvern

Husk! Ikke angi personsensitive data.

**Status:**Under behandling Hvem kan se? Logg**Rapport-ID:**37291 A**Tid, meldt:**17. nov.

2023 11:28:25**Tid, hendelse:**1. jun. 2023 12:00:00**Meldt av:**Rennemo, Linda Iren**Meldt**

**til enhet:**Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder )**Enhet som**

**behandler:**Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder

)**Alvorlighetsgrad**Middels

Matrise**Relaterte dokumenter**Ingen elementer**Dokument/filer**

## Kategorisering

HMS for ansatte

Psykosialt

Ansvar/myndighet

Informasjon

Ressurs  
Tjenester  
Tjenesteproduksjon  
Frister  
Lov/forskrift  
Ressurs

# Vedlegg 4 Mangelfull målsetting for virksomheten i henhold til Helsedirektoratets veileder

## Beskrivelse

Ikke utarbeidet måltall for avdelingen

Strakstiltak

Strategimøte ledere

Konsekvenser av hendelsen

Mangler målsettinger som gir oss målbar effekt og god nok kontroll på tjenesten

Tiltak og forbedringsforslag

Utarbeide konkrete målbare målsettinger som er formålstjenlige

Målene bør være SMART mål ( spesifikk, målbart, attraktiv, realistisk og tidsbestemt)

Involverte ansvarsområder

Ingen ansvarsområder

Risiko for gjengjeldelse

Ikke vurdert

Kommentarer

16. nov. 2023 av Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder (Rennemo, Linda Iren): Strategimøte gjennomført med avdelingsledere 5 oktober 2023. Konklusjon at tema tas på kommunalsjefen sin ledergruppe for avklaring videre arbeide. Slike målsettinger mangler i samtlige avdelinger i helse. Fordrer en felles strategi i helse? Vurderes hensiktsmessig å avklares før videre arbeide.

Personvern

Husk! Ikke angi personsensitive data.

**Status:** Under behandling Hvem kan se? Logg **Rapport-ID:** 37118 A **Tid, meldt:** 2. nov. 2023

11:11:36 **Tid, hendelse:** 2. nov. 2023 11:00:00 **Meldt av:** Rennemo, Linda Iren **Meldt til**

**enhet:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder ) **Enhet som**

**behandler:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder

) **Alvorlighetsgrad:** Lav

Matrise **Relaterte dokumenter:** Ingen elementer **Dokument/filer**

# Vedlegg 5: Manglende rutiner for involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeid i hjemmesykepleien

Hva må gjøres for å lukke avviket

Gi en tilbakemelding (kommentar)

Ikke fullførte oppgaver

Beskrivelse

Noe mangelfullt rutiner for systematisk involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeidet  
Strakstiltak

Strategimøte ledere hjemmetjenesten med fordeling av oppgaver innhenting av kompetanse på området

Konsekvenser av hendelsen

Ikke innhenter kompetanse fra pårørende og brukere systematisk

Forbedringsforslag

Lage rutiner for hjemmetjenesten

Involverte ansvarsområder

Ingen ansvarsområder

Tiltak

Melde inn til helse om Verdal kommune skal gjennomføre systematiske- pårørende og brukerundersøkelser i helse. Dette er gjort og det undersøkes om verdal kommune skal utføre brukerundersøkelse. Møte med USHT 05.12.23 som kan bistå inn i ulike kartleggingsverktøy. Her deltar alle virksomhetsledere i helse og konstituert kommunalsjef.

U tillegg er de respektive avdelingsledere i hjemmetjenesten tildelt oppgaver i forberedelsesfasen: Undersøke mulige evidensbaserte metoder for systematisk involvering av brukere og pårørende i forbedringsarbeidet

(Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder , 22. des. 2023)

Sjekk med samarbeidspartnere (kommune og pasient og brukerombud) har noen metodikker på dette.

(Hjemmetjenesten Sentrum, Avdelingsleder , 31. jan. 2024)

Sjekk med samarbeidspartnere (kommune og pasient og brukerombud) har noen metodikker på dette.

(Skjerve, Linn Maria, 31. jan. 2024)

Sjekk med samarbeidspartnere (kommune og pasient og brukerombud) har noen metodikker på dette.

(Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder , 22. des. 2023)

Ta utgangspunkt i [Utvikling%20av%20nasjonale%20bruker-%20og%20p%20E5r%F8rendeunders%F8kelser.%20Kommunale%20helse-%20og%20omsorgstjenester.pdf \(helsedirektoratet.no\)](#)

Vurdere hele helse gjennomfører pårørendeundersøkelse : [Nasjonal pårørendeundersøkelse 2021-2022.pdf \(helsedirektoratet.no\)](#). Denne strategi er oppe til vurdering i kommunalsjefens ledergruppe. USHT kan bistå med en slik undersøkelse og bearbeiding av materiale som skal brukers videre inn i systematisk forbedringsarbeidet. Både bruke og pårørendeundersøkelser bør gjennomføres annenhver år.

Risiko for gjengjeldelse

Ikke vurdert

Kommentarer

Ingen kommentar til meldingen

Personvern

Husk! Ikke angi personsensitive data.

**Status:** Under behandling Hvem kan se? Logg **Rapport-ID:** 37117 A **Tid, meldt:** 2. nov. 2023 10:51:00 **Tid, hendelse:** 2. nov. 2023 10:00:00 **Meldt av:** Rennemo, Linda Iren **Meldt til**

**enhet:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder ) **Enhet som behandler:** Hjemmetjenesten VER (Hjemmetjenesten, Virksomhetsleder

) **Alvorlighetsgrad:** Middels

Matrise **Relaterte dokumenter:** Ingen elementer **Dokument/filer**

### Kategorisering

Brukere

Informasjon/kommunikasjon

Informasjon

Samhandling/samarbeid

Tjenester

Informasjon og samarbeid

Informasjon

Prosedyre/beskrivelse

### Oppsummering rapport:

Status 17.11.23 er at funnene som revisjon midt finner ved revidering av hjemmetjenesten i Verdal kommune er tatt til etterretning. Forbedringsarbeidet er i gang, men i en tidlig utredningsfase for å finne kunnskapsbaserte metoder som imøtekommer kravene for å kunne avslutte avvikene. Avvikene er meldt inn og behandles i kommunens forbedringssystem Compilo.