

Hjemmetjenesten - internkontroll og kvalitet. Nes kommune. November 2018

I hvilken grad etterlever kommunen kravene i forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten?

Hjemmetjenesten har flere elementer av en internkontroll på plass, men det er mangler og forbedringspotensial på flere viktige områder. Blant annet gjelder dette formalisering av myndighet, avvikssystem og planmessig kompetanseutvikling.

Undersøkelsen viser videre at tjenesten synes sårbar grunnet utfordringer med rekruttering av sykepleiere, tidvis høyt sykefravær og høy vikarbruk.

Undersøkelsen viser også at hjemmetjenesten ikke i tilstrekkelig grad synes å benytte kunnskapen de har om avvik, mangler og brukererfaringer inn i et systematisk i forbedringsarbeid.

Har Nes kommune rutiner/prosedyrer og praksis som bidrar til å sikre kravene i kvalitetsforskriften?

Undersøkelsen viser at hjemmetjenesten gjennom metodikken *Helhetlig pasientforløp fra hjem til hjem* har rutiner som skal bidra til å sikre pasientenes grunnleggende behov. Rutinene er imidlertid ikke fullt ut iverksatt.

Undersøkelsen viser at pleierne i tjenesten langt på vei opplever at det er lagt til rette for å kunne ivareta pasientenes grunnleggende behov. Ikke alle former for grunnleggende behov oppleves imidlertid som like godt ivaretatt. Dette gjelder blant annet behovet for sosial kontakt, opplevelse av trygghet/forutsigbarhet, muligheten til medbestemmelse og egenmestring.

Revisjonen anbefaler at :

Rådmannen bør følge opp at hjemmetjenesten får på plass et helhetlig og tilfredsstillende internkontrollsystem, herunder systematiske risikovurderinger, et velfungerende avvikssystem og kartlegging av kompetanse.

Rådmannen bør følge opp at det i tilstrekkelig grad er lagt til rette for at pasienter og brukere av hjemmetjenesten får ivaretatt sine grunnleggende behov, slik kvalitetsforskriften krever.