

Hjemmesykepleie

Internkontroll, dokumentasjon og kvalitet – Eidsvoll kommune, mars 2015

Formål

Formålet med prosjektet har vært å undersøke:

- a) om brukerne av hjemmetjenester mottar tjenester de har krav på
- b) om kommunen har et tilfredsstillende internkontrollsystem som sikrer kvaliteten i tjenesten.

Kilder til kriterier

Følgende hovedkilder er benyttet: helse- og omsorgstjenestelov, pasient- og brukerrettighetslov med tilhørende internkontrollforskrift og kvalitetsforskrift.

Problemstilling 1: Er det for Hjemmebaserte tjenester etablert et internkontrollsystem som sikrer at brukerne får utført de tjenester de har fått vedtak om?

Funn:

- Kommunens internkontrollsystem på området er dokumentert og tilgjengelig, og delvis oppdatert.
- Brukernes muligheter til medbestemmelse er i for stor grad overlatt til den enkelte bruker/pårørende. Dette kan bli usystematisk og det er risiko for at noen kan falle utenfor.
- Mange nye tiltak er iverksatt er å sikre at brukerne får utført de tjenester de har vedtak om, men det er for tidlig å se effekt av disse foreløpig.

Problemstilling 2: I hvilken grad dokumenterer virksomheten brukernes pleiebehov og endringer i behovet, og dekker tjenestene brukernes grunnleggende behov?

Funn:

- Når det gjelder ivaretagelse av brukernes grunnleggende behov, har kommunen lagt seg på et nivå i tjenestetilbudet hvor liv og helse skal ivaretas.
- Funn tyder på at kvalitetsforskriftens krav til blant annet å få ivare tatt sosiale behov og til å følge en normal livs- og døgnrytme og unngå uønsket og unødige sengeopphold ikke følges godt nok opp.
- Dokumentasjon om brukerne og av endringer i behov er forbedret. Det er klare forbedringer siste halvdel av 2014. Tidligere har dette vært sporadisk og mangelfullt.

Revisjonens anbefalinger

- Det påbegynte arbeidet med internkontrollsystemet og dokumentasjon av brukernes behov må fortsatt ha høy prioritet, må følges opp og evalueres og justeres etter behov.
- Det bør sikres at alle brukere gis mulighet til medbestemmelse i forbindelse med daglig utførelse av tjenestene.
- Det bør vurderes om det er rett balanse i kommunen mellom den institusjonsbaserte og den hjemmebaserte omsorgen.
- Det bør vurderes å iverksette tiltak for å sikre at brukerne av hjemmebaserte tjenester får tilfredsstillt sine grunnleggende behov, slik de er definert i kvalitetsforskriften § 3.