



## Kvalitet i sykehjem og hjemmesykepleie - Rælingen kommune, april 2019

### Problemstillinger:

1. I hvilken grad sikrer Rælingen kommune at brukernes grunnleggende behov ivaretas?
2. I hvilken grad har kommunen etablert et forsvarlig system for avvikshåndtering?
3. I hvilken grad innhenter og nyttiggjør kommunen seg erfaringer fra brukere og pårørende?

### Funn og vurderinger problemstilling 1

- Etter revisjonens vurdering har kommunen langt på vei lagt til rette for at brukernes grunnleggende behov ivaretas.
- Rapporten peker på noen forbedringsmuligheter som kommunen bør se nærmere på.
- Spørreundersøkelsen viser også at det kan være et forbedringspotensial når det gjelder om brukere med demens får et godt nok tilrettelagt tilbud.

### Funn og vurderinger problemstilling 2

- Revisjonen vurderer at kommunen har på plass selve avvikssystemet, men peker på rom for forbedring når det gjelder bruk av avviksrapporter som styringsinformasjon.
- Revisjonen vurderer at når det gjelder å ha en kultur som legger til rette for å melde avvik, er det et tydelig forbedringspotensial.

### Funn og vurderinger problemstilling 3

- Bruker- og pårørendeundersøkelser gjennomføres som forutsatt i kommunens egen veileder.
- Bruker- og pårørendemedvirkning beskrives i rutiner.
- Revisjonens vurdering er at det er grunnleggende svakheter knyttet til kommunens undersøkelsesopplegg ved korttidsavdelingen høsten 2018 .
- De ansatte opplever generelt at de har god dialog med brukere og pårørende.
- Funnet i spørreundersøkelsen tyder likevel på et behov for å styrke praksis for å gjennomføre forventningsavklaringer med brukere og pårørende.

### Revisjonens anbefalinger

1. Rådmannen bør undersøke nærmere om brukere med demens i tilstrekkelig grad får et tilrettelagt tilbud, og eventuelt sette inn de tiltak som er nødvendig.
2. Rådmannen bør følge opp at det legges til rette for en god kultur for å melde avvik.
3. Rådmannen bør sørge for at det etableres en ensartet praksis for avviksregistrering.
4. Rådmannen bør styrke og forbedre opplegget for bruker- og pårørendeundersøkelser.