

# Internkontroll i pleie og omsorg

Overhalla kommune, 9. september 2024

Mette Sandvik





# Problemstilling

- Har Overhalla kommune tilfredsstillende system for ledelse og kvalitetsforbedring i pleie- og omsorgstjenesten?

# Delproblemstillinger

1. Har Overhalla kommune oversikt over området i virksomheten hvor det er risiko for svikt eller mangel på etterlevelse av myndighetskrav?
2. Er det tilrettelagt for melding og oppfølging av HMS-avvik i pleie- og omsorg?
3. Beskrivende: Hvordan sikrer Overhalla kommune tilstrekkelig bemanning i pleie- og omsorgstjenestene?
4. Har ledelsen i pleie- og omsorgstjenestene oversikt over medarbeidernes kompetanse og behov for opplæring? Tilrettelegger ledelsen for å rekruttere tilstrekkelig fagkompetanse?
5. Har omorganiseringen i pleie- og omsorgstjenesten påvirket sykefraværet og arbeidsmiljøet?
6. Hvordan sikres brukermedvirkning i pleie- og omsorg?

# 1. Delproblemstilling 1

Har Overhalla kommune oversikt over området i virksomheten hvor det er risiko for svikt eller mangel på etterlevelse av myndighetskrav?

## 5.4.1 Kommunen har utarbeidet ROS-analyse

Overordnet ROS-analyse ble utarbeidet i 2018. Den er vedtatt av kommunestyret og ligger lagret i kvalitetssystemet Compilo.

Revidering av ROS-analysen er startet opp og forventes ferdigstilt i løpet av 1. kvartal 2025.

## 5.4.2 Ledelsen har gjennomført ROS-analyse for helse og omsorg

ROS-analyse for helse og omsorg ble utarbeidet i 2019. Den er vedtatt av kommunestyret og ligger lagret i kvalitetssystemet Compilo.

## 5.4.3 Ledelsen har utarbeidet nødvendige rutiner, prosedyrer og instruksjoner for helse og omsorg

Det er utarbeidet rutine for risikovurdering, denne ligger lagret i kvalitetssystemet Compilo.

Med bakgrunn i ROS-analysen for helse og omsorg er det gjennomført risikovurderinger for tjenestene innen sykeheim og hjemmetjeneste og utarbeidet helsemessig og sosial beredskapsplan med tiltakskort for hendelser som vurderes som særlig krevende for helse og omsorg.

# Delproblemstilling 2

Er det tilrettelagt for melding og oppfølging av HMS-avvik i pleie- og omsorg?

## 6.4.1 Ledelsen har sørget for rutiner for melding av avvik

Det er utarbeidet rutiner for melding av avvik og kommunen har avviksmodul i kvalitetssystemet Compilo. Rutinene er gjort kjent for ansatte på sykeheim og hjemmetjeneste ved informasjon på personalmøter, i mentorprogram og ved oppslag på arbeidsplassen og ledelsen oppfordrer ansatte til å melde avvik.

## 6.4.2 Ledelsen har oversikt over meldte HMS-avvik

Ansatte melder HMS-avvik i avviksmodulen i kvalitetssystemet Compilo. Leder får oversikt over de meldte avvikene i Compilo. Avvik rapporteres på antall og alvorlighetsgrad i tertialrapporter.

# Delproblemstilling 2

## fortsettelse

### 6.4.3 Ledelsen har sørget for rutiner for oppfølging av HMS-avvik

Det er utarbeidet rutine for avvikshåndtering som har som formål å sikre at avvik i organisasjonen blir håndtert systematisk.

Rutinen gjort kjent for ansatte i personalmøter og mentorprogram.

Statistikk fra Compilo for 2023 viser blant annet at 65 prosent av meldte avvik ble lukket innen 6 dager. 83,3 prosent av meldte avvik ble lest innen 2 dager.

### 6.4.4 Erfaringer fra avviksoppfølging brukes til læring og forbedring

I hjemmetjenesten får alle ansatte innsyn i avvikene og anledning til å lese gjennom det som er meldt, slik at alle kan stille spørsmål til egen og andres praksis.

Avvikene i hjemmetjenesten følges opp overordnet en gang pr måned i SU og i tertialrapportering. Meldte avvik gjennomgås i SU, hvor de ser etter mønster, eventuelt systematikk i avvik, og hvorfor avvik oppstår.

På sykeheimen opplever tillitsvalgte at det oftest er kun informasjon om avvikene, lite diskusjoner eller refleksjoner rundt avvik eller avviksstatistikk.

# Beskrivende delproblemstilling 3

Hvordan sikrer Overhalla kommune tilstrekkelig bemanning i pleie- og omsorgstjenestene?

- Den omfattende omorganiseringen av arbeidsoppgaver på sykeheimen og innføring av årsturnus med langvakter har, ifølge ledelse, ansatte, tillitsvalgte og verneombud medført at tjenesten har fått inn mer kompetanse på helg. Oppgavedelingsprosessen har medført at sykepleiere og helsefagarbeidere får frigjort tid til å utføre profesjonsoppgaver og at ufaglærte servicearbeidere ivaretar praktiske oppgaver.
- Når rapporten skrives er evalueringsprosessen ikke gjennomført, slik at vurdering av om tjenesten har tilstrekkelig bemanning til å utføre sine lovpålagte oppgaver, ikke kan gjøres.



# Delproblemstilling 4

Har ledelsen i pleie- og omsorgstjenestene oversikt over medarbeidernes kompetanse og behov for opplæring?

Tilrettelegger ledelsen for å rekruttere tilstrekkelig fagkompetanse?

## 8.5.1 Ledelsen har oversikt over medarbeidernes kompetanse og behov for opplæring

En fagutviklingssykepleier ansatt i hjemmetjenesten har fagutviklingsansvar for pleie og omsorg. Behov for videre- og etterutdanning kartlegges og kompetanseplan er utarbeidet. Ansatte motiveres til å ta videreutdanning, slik at kommunen dekker de kompetansehullene som finnes.

## 8.5.2 Ledelsen legger til rette for rekruttering av tilstrekkelig fagkompetanse

Omorganisering av tjenestene og innføring av langvakter innen pleie- og omsorg har ifølge ledere og ansatte gjort Overhalla mer attraktiv som arbeidsgiver, spesielt for nyutdannede. Tjenestene har ikke ledige sykepleierstillinger våren 2024, men ledelsen ser at antall søknader ved utlysning er lavere enn tidligere.



# Delproblemstilling 5

Har omorganiseringen i pleie- og omsorgstjenesten påvirket sykefraværet og arbeidsmiljøet?

## 9.3.1 Kommunens mål for sykefraværet er at det skal være lavest mulig

Kommunen deltar i Nærværsprosjektet. Sykefraværsprosenten i 2023 ble samlet sett for kommunen på 10,4 prosent, en økning fra året før. Nærværskonseptet er videreført med arbeidsmetoder og oppfølgingstiltak som bl.a. har som målsetting å øke nærværet og fremme arbeidsmiljøet.

## 9.3.2 Kommunen har rutiner for forebygging og oppfølging av sykefravær

Rutiner for sykefraværsoppfølging er utarbeidet og er lagret i Compilo.

Kommunens oppfølging av Nærværsprosjektet medfører gjennomføring av oppfølgingsmøter, avklaring av restarbeidsevne og samarbeid med bedriftshelsetjenesten.

# Delproblemstilling 5

fortsettelse

## 9.3.3 Kommunen sørger for tillitsvalgtes og verneombuds medvirkning i HMS-arbeidet

Tillitsvalgte mener at sykefraværsoppfølgingen er god. Det oppleves at det tilrettelegges godt og at ansatte får tilpasninger som er nødvendig. Ledelsen er positive og motiverende overfor ansatte, og praktiserer åpen dør for alle.

Verneombudene får noe oversikt over sykefraværet gjennom deltakelse i SU. De opplever et meget godt samarbeid med ledelsen. Ingen er redd for å ta opp ting og arbeidsplassen er preget av åpenhet.

Verneombudsrollen er viktig i arbeidsmiljøet, at ting blir tatt på alvor og fulgt opp. Det gjennomføres vernerunder hvor ansatte får gi tilbakemelding.

## 9.3.4 Ledelsen gjennomfører årlige medarbeidersamtaler

Medarbeidersamtaler gjennomføres etter plan, med de fleste ansatte. Det ble sendt ut medarbeiderundersøkelse i februar 2023.

# Delproblemstilling 6

Hvordan sikres brukermedvirkning i pleie- og omsorg?

## 10.6.1 Kommunen innhenter og vurderer erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende i noen grad

Kommunen har ikke gjennomført brukerundersøkelser i pleie- og omsorg de siste år.

Det er opprettet brukerråd på sykeheimen. Informasjon fra intervju med pårørende viser at det er manglende informasjon til pårørende om brukerråd. Informasjon om hvem som er pasientens primærkontakt blir ikke alltid gitt til pårørende og årlige pårørendesamtaler blir ikke alltid gjennomført.

## 10.6.2 Kommunen utformer tjenestetilbudet i samarbeid med pasient eller bruker i noen grad

Det gjennomføres inntakssamtaler med pasienter på sykeheimen.

Intervju med pårørende viser at det er tilfeller av manglende fysioterapibehandling på sykeheimen. Både pårørende og representant i brukerrådet på sykeheimen klager på at dagsenteraktiviteten er lagt ned og at aktiviteter nå skal organiseres av frivillige. De mener at denne ordningen blir lite oversiktlig og tilfeldig dersom den ikke koordineres av ansatte. Kommunen annonserer med at brukere på sykeheimen får tilbud om KOMP, men dette blir ikke tilbudt alle pasienter på sykeheimen.

Det er gitt lite informasjon om omorganisering og langvakter til pårørende.

# Konklusjon

- Overhalla kommune ivaretar plikten til å ha oversikt over områder i virksomheten hvor det er risiko for svikt eller mangel på etterlevelse av myndighetskrav.
- Det er tilrettelagt for å melde HMS-avvik i pleie- og omsorg
- Den omfattende omorganiseringen av arbeidsoppgaver på sykeheimen og innføring av årsturnus med langvakter har fått inn mer kompetanse på helg. Oppgavedelingsprosessen har medført at sykepleiere og helsefagarbeidere får frigjort tid til å utføre profesjonsoppgaver og at ufaglærte servicearbeidere ivaretar praktiske oppgaver.

# Forts. Konklusjon

- Omorganiseringen i pleie- og omsorgstjenesten synes så langt ikke å ha påvirket sykefraværet i positiv retning. Økningen i sykefraværet viser seg ofte å ha årsaker som arbeidsgiver ikke kan påvirke og som ikke skyldes arbeidsplassen.
- Ledelsen i pleie- og omsorgstjenestene har oversikt over medarbeidernes kompetanse og behov for opplæring. Ledelsen tilrettelegger for å rekruttere tilstrekkelig fagkompetanse ved å omorganisere tjenestene og med dette rendyrke arbeidsoppgavene for sykepleiere og helsefagarbeidere, noe som kan gjøre kommunen mer attraktiv for nyutdannede.
- Kommunen innhenter og vurderer erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende i noen grad, men det er ikke gjennomført brukerundersøkelser i pleie- og omsorg de siste år.

# Anbefalinger

- Ledelsen bør gjennomføre brukerundersøkelser innen pleie- og omsorg.
- Ledelsen bør sørge for at tjenestetilbudet i større grad utformes i samarbeid med bruker og pårørende.
- Ledelsen bør sikre at kommunikasjonen med pårørende blir gjennomført ihht plan.