



Arkivsak: 201100096

Arkivkode: 225.0

Saksbeh: Signe Sandnes

Saksgang	Møtedato
Eldrerådet	10.09.2013
Omsorgskomite	10.09.2013
Råd for funksjonshemmede	10.09.2013
Bydelsutvalget	16.09.2013

STYRINGS- OG KVALITETSOPPFØLGINGSSYSTEM VED BESTILLERKONTORET OG HJEMMETJENESTEN

Bakgrunn for saken:

Det vises til BU sak 70/13 "Orientering om Fylkesmannens tilsyn med iverksettelse av kommunale omsorgstjenester, februar 2013", der det under punkt 3 første avsnitt ble fattet følgende vedtak:

- 3. Bydelsutvalget ber bydelsdirektøren til høsten legge fram en redegjørelse om styringssystemet og kvalitetsoppfølgingssystemet i bestillerkontoret og hjemmetjenesten. Bydelsutvalget ber om at det samtidig legges fram en rapport om gjennomføringen av plan for lukking av avvik etter tilsyn.*

I denne saksframstillingen gis en redegjørelse om styringssystemet og kvalitetsoppfølgingssystemet for bestillerkontoret 18+ og hjemmetjenesten.

Plan for lukking av avvikene etter Fylkesmannens tilsyn, legges fram i egen sak.

Saksframstilling:

Kvalitetsutvikling er del av et systematisk arbeid over tid, hvor satsning på kvalitet og forbedringer gjenspeiles i strategier, arbeidsmåter og arbeidsverktøy for å nå bydelens samlede mål. Kvalitetsarbeidet bygger på systematisk arbeid på alle nivåer i organisasjonen og skal sikre: enhetlig praksis, samordning på tvers av faget og identifisering av forbedringsområder. Bakgrunnen for at bydelen i 2009 gikk til anskaffelse av et elektronisk kvalitetsstyringssystem (KvalitetsLosen) var blant annet kravet i Forskrift om Internkontroll i helse- og omsorgstjenesten(2002-12-20) om systematisk styring, samt bydelens ønske om et helhetlig kvalitetssystem som også omfattet et felles elektronisk avvikssystem.

KvalitetsLosen er modulbasert og bydelen har tatt i bruk to moduler; kvalitetsbibliotek og avviksbehandling. Bydelen skal høsten 2013 ta i bruk en ny modul for risikoanalyse, og det vil bli gitt fortløpende opplæring av alle ledere og medlemmer i de ulike kvalitetsutvalgene.

Kvalitetsbiblioteket

Kvalitetsbiblioteket består av felles rutiner og prosedyrer som er utarbeidet på bakgrunn av lover, forskrifter, retningslinjer og veiledere. Oppbyggingen i kvalitetsbiblioteket har følgende hovedområder:

1. Politisk styring
2. Felles for alle
3. Helse, sosial, pleie og omsorg
4. Barnehager
5. Barn, unge og fritid
6. HMS

Videre er systemet bygget opp med følgende undergrupper under hvert hovedområde:

1. Lover og forskrifter
2. Interne/ eksterne retningslinjer, reglementer og planer
3. Kvalitetshåndbok
4. Prosedyrer
5. Dokumentasjon

Strukturen i kvalitetsbiblioteket er styrende i forhold til hvor i hierarkiet kvalitetsdokumentasjonen legges.

Avviksmodul

I avviksmodulen melder den ansatte selv avvik. Leder følger opp avviket, risikovurdere og sørger for at avvikene lukkes. Den som melder avviket kan følge avviksbehandlingen til avviket blir lukket.

Avviksmodulen er innedelt i tre kategorier:

- Helse, miljø og sikkerhet (HMS)
 - *omfatter arbeidsmiljøforhold for alle ansatte i virksomheten*
- Organisasjon/ internt
 - *interne forhold som ikke involverer ansatte eller tjenestemottaker i noe særlig grad, for eksempel brudd på prosedyre i forbindelse med innkjøp, økonomi med mer*
- Tjeneste/ bruker
 - *involverer den som mottar tjenester fra virksomheten*

Organisering og ansvar av bydelens kvalitetssystem

Bydelens kvalitetsarbeid er i stadig utvikling, og i 2013 ble prosedyren for organisering og ansvar av bydelens kvalitetssystem revidert. Det er etablert en møtstruktur for kvalitetsråd, kvalitetsutvalg og kvalitetsgrupper for å sikre forsvarlige tjenester og påse at myndighetskravene etterleves på alle nivåer i organisasjonen. Dette gjøres gjennom risikoanalyser, utvikling av prosedyrer/kvalitetsdokumenter, avviksbehandling og forbedringsarbeid. Strukturen muliggjør informasjonsflyt mellom nivåene og sikrer framdrift i kvalitetsarbeidet.

Kvalitetsorgan	Hvem	Oppgaver/ ansvarsområde
Kvalitetsråd	Kvalitetsrådet består av bydelens lederteam og bydelsdirektøren er leder av rådet	<ul style="list-style-type: none"> • Godkjenne overordnede prosedyrer • Behandle revisjonsrapport utarbeidet av kvalitetsutvalgene

Kvalitetsorgan	Hvem	Oppgaver/ ansvarsområde
		<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomgå innkomne avviksrapporter fra utvalgene og risikovurdere alvorlighetsgrad • Prioritere forbedrings- og innsatsområder
Kvalitetsutvalg	Hver fag-/ stabsavdeling har et kvalitetsutvalg som er sammensatt av utvalgte personer fra avdelingen og avdelingssjef er leder av utvalget	<ul style="list-style-type: none"> • Avdekke behov for nye prosedyrer og sørge for at disse blir utarbeidet på riktig nivå • Behandle innmeldte prosedyrer • Utarbeide systemrevisjonsrapport til kvalitetsrådet • Gjennomgå innkomne avviksrapporter fra gruppene, risikovurdere alvorlighetsgrad og utarbeide rapport til kvalitetsrådet • Prioritere forbedrings- og innsatsområder
Kvalitetsgrupper	Avdelingenes kvalitetsgrupper er sammensatt av personer med ansvar for kvalitetsarbeid for et avgrenset område, samt andre ressurspersoner. Kvalitetsgruppen oppnevner selv leder blant gruppens medlemmer.	<ul style="list-style-type: none"> • Avdekke og synliggjøre mangler og behov for korrigerende tiltak • Utarbeide prosedyrer og sikre at disse gjøres kjent for ansatte • Initiere prosedyrer på overordnet/ områdeovergripende nivå • Revidere prosedyrer iht. gitte frister • Utarbeide møtereferat som gjøres tilgjengelig for kvalitetsutvalget • Fylle ut sjekklister til kvalitetsutvalgets revisjonsrapport • Gjennomgå meldte avvik, risikovurdere og rapportere til kvalitetsutvalget • Gjennomgå innkomne klager på tjenestene
Koordineringsgruppe	Koordineringsgruppen er sammensatt av utvalgte representanter fra alle fag-/ stabsavdeling og har en støtte- og koordinerende funksjon for kvalitetsrådet	<ul style="list-style-type: none"> • Legge til rette for opplæring i bruk av KvalitetsLosen • Initiere implementering av nye muligheter/moduler i KvalitetsLosen • Bindeledd mellom råd og utvalgene ved rapporteringer • Utarbeide årlig møteplan for råd, utvalg og grupper

Kvalitetsutvalget i avdeling rehabilitering og omsorg er sammensatt av ledere for lavterskeltilbud, botilbud, hjemmetjeneste og bestillerkontor. Utvalget ledes av avdelingssjef. I tillegg er stabsfunksjonen representert med spesialkonsulenter, samt spesialkonsulent fra bestillerkontoret med særskilt ansvar for fagsystemet Gerica.

Avdeling rehabilitering og omsorg har opprettet fire kvalitetsgrupper innenfor områdene; hjemmetjeneste, bestillerkontor, lavterskel og boliger for utviklingshemmede. Kvalitetsgruppen Bestillerkontoret 18+ består av leder, teamledere og Gerica-konsulent. Kvalitetsgruppen for Hjemmetjenesten består av seksjonsleder, lederne for hjemmesykepleie og praktisk bistand, leder for Ergo- og fysioterapitjenesten samt fagutviklingspsykeleier.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar sak om styrings- og kvalitetsoppfølgingssystem ved bestillerkontoret og hjemmetjenesten til orientering

Tove Stien /s
bydelsdirektør

Jatinder Sharma /s
avdelingssjef

Velegg: 4

1. Prosedyre "Organisering og ansvar for bydelen kvalitetssystem"
2. Prosedyre "Avviksbehandling - kvalitet"
3. Prosedyre "Risikoanalyse ved utarbeidelse av rutiner og prosedyrer"
4. Mal for årlig avviksrapportering