



Kontrollutvalget

Dato: 20.10.2014

Deres ref:

Vår ref (saksnr.):
201400253-27
Revisjonsref:

Saksbeh:
Truls Asle Hørlyk Stende
Tlf.:

Arkivkode
126.2.2

RAPPORT 16/2014 KVALITETSLOSEN – EN UNDERSØKELSE AV AVVIKSBEHANDLINGEN VED LILLEBORG SYKEHJEM OG RYENHJEMMET

Saken gjelder:

Kommunerevisjonen har i tråd med bystyrets vedtak av 25.09.2013 (sak 289) og kontrollutvalgets vedtak av 28.01.2014 (sak 6) gjennomført en forvaltningsrevisjon av bruken av Kvalitetslosen i Sykehjemsetaten. Undersøkelsen tilhører fokusområdet virksomhetsstyring og investeringskontroll, jf. bystyrets vedtak om *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon* av 13.06.2012 (sak 165).

Kommunerevisjonen har undersøkt følgende problemstillinger:

- I hvilken grad benyttes Kvalitetslosen som forutsatt i pleie- og omsorgssektoren?
- Har Sykehjemsetaten en tilfredsstillende avviksbehandling?

Kommunerevisjonen har undersøkt bruken av internkontroll- og kvalitetssystemet Kvalitetslosen i to avdelinger ved Lilleborg sykehjem og to avdelinger ved Ryenhjemmet, med hovedvekt på avviksregistrering og -behandling.

Rapport 16/2014 viser at det ble meldt og behandlet avvik i Kvalitetslosen ved de to sykehjemmene, men at det syntes å være en klar underrapportering av avvik ved de undersøkte avdelingene i 2013. Undersøkelsen viser at det manglet en omforent forståelse av hva som skulle meldes som avvik. Det var også svakheter ved ledelsens behandling av avviksmeldingene og ledelsens systematiske vurdering av mønstre i meldingene.

Etter Kommunerevisjonens vurdering gjorde svakheterne at sykehjemmene ikke hadde et tilfredsstillende grunnlag for læring av feil og uønskede hendelser, forebygging av gjentakelser og forbedring av tjenestene.

Rapporten ble sendt Sykehjemsetatens administrasjon, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet for uttalelse, og byråden for eldre til orientering med mulighet for å avgi uttalelse. Det er mottatt en felles uttalelse fra Sykehjemsetatens administrasjon, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet.

Sykehjemsetaten meldte tiltak som involverte alle etatens kommunale sykehjem. Den varslede opplæringen av ledere i de kommunale sykehjemmene synes relevant i lys av Kommunerevisjonens anbefaling til etatens administrasjon.

De to sykehjemmene har meldt om tiltak som synes relevante i lys av Kommunerevisjonens anbefalinger om opplæring og behovet for en felles forståelse av hva som skal meldes som avvik. Videre vil Lilleborg sykehjem legge opp til en grundigere dokumentasjon av avviksbehandlingen når den er tema i utvalg og møter. Ved Ryenhjemmet skal ledere ha større fokus på avviskultur og avviksbehandling. De meldte tiltakene kan bidra til at flere ansatte bruker og melder avvik i Kvalitetslosen, og at dokumentasjonen av vurderinger og gjennomførte tiltak blir bedre, men det er ikke meldt om ytterligere tiltak som spesielt skal sikre at dette oppnås.

Kommunerevisoren fremmer følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget konstaterer at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* viser at det ble meldt og behandlet avvik i Kvalitetslosen ved de to sykehjemmene, men at det syntes å være en klar underrapportering. Rapporten viser blant annet at det manglet en omforent forståelse av hva som skulle meldes som avvik, og at det var svakheter ved ledelsens behandling av avviksmeldingene og ledelsens systematiske vurdering av mønstre i meldingene. Svakheterne gjorde at sykehjemmene ikke hadde et tilfredsstillende grunnlag for læring av feil og uønskede hendelser.

Kontrollutvalget understreker at god avviksbehandling er vesentlig for et godt utviklings- og forbedringsarbeid, og merker seg at Sykehjemsetaten, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet har meldt flere relevante tiltak på bakgrunn av rapporten. Utvalget er opptatt av at det iverksettes tiltak for å sikre at alle ansatte får tilstrekkelig opplæring, og at det etableres en felles forståelse av hva som skal meldes som avvik. Utvalget vil videre påpeke at det er avgjørende at ledere jobber godt med avviksbehandling i det daglige, med fokus på forbedringspotensialet.


Kontrollutvalget merker seg at Sykehjemsetatens tiltak omfatter alle kommunens sykehjem, og understreker viktigheten av at byråden for eldre i dialogen med etaten har fokus på avviksbehandling.


Kontrollutvalget innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:

Bystyret merker seg at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* peker på svakheter ved de to sykehjemmenes avviksregistrering og -behandling i Kvalitetslosen.

Bystyrets tar for øvrig kontrollutvalgets vedtak og rapport 16/2014 til orientering.

Med hilsen


Unn H. Aarvold
kommunerevisor


Randi Blystad
ass. avdelingsdirektør

Vedlegg:

Rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet*

Utskrift av protokollen sendes:

Byråden for eldre

Sykehjemsetaten

Lilleborg sykehjem

Ryenhjemmet

