

KVALITETSOPPFØLGINGSSYSTEMET I HJEMMETJENESTEN OG BESTILLERKONTORET

Med **kvalitetssystem** menes etablerte systemer som sikre at kvaliteten, slik den er spesifisert i myndighetskraven (lov og forskrift), blir oppnådd, vedlikeholdt og benyttet til forbedring og læring. Kvalitetssystemet skal også sikre virksomhetens krav og brukerkrav ut over myndighetskraven.

Internkontroll innebærer systemer som sikrer at virksomhet utøves i samsvar med myndighetskrav (lover og forskrifter). Den lovpålagte internkontrollen utgjør et fundamentet/kjernen i virksomhetens kvalitetssystem.

Avvik er forhold knyttet til tjeneste/bruker eller organisasjon som ikke er i overensstemmelse med lover og forskrifter, interne prosedyrer og instruksjoner. Normale variasjoner i den daglige driften skal ikke karakteriseres som avvik.

Bydelen har organisert kvalitetsorganisasjonen i Kvalitetsråd (bydelsdirektørens lederteam), kvalitetsutvalg (avdelingsnivå) og Kvalitetsgrupper (tjenestenivå).

Kvalitetsråd: Kvalitetsrådet er bydelens lederteam og har overordnet ansvar for at

- kvaliteten på tjenestene er iht lover og forskrifter
- internkontrollen etterfølges
- kvalitetssystemet blir oppdatert

Kvalitetsrådet:

- godkjenner overordna prosedyrer som angår/ omhandler flere avdelinger
- gjennomgår statusrapport på avvik to ganger per år og iverksetter ev forbedringstiltak
- gjennomfører kontroll på utvalgte områder

Kvalitetsutvalg: Hver fag-/ stabsavdeling har et kvalitetsutvalg som er sammensatt av utvalgte personer fra avdelingen:

- har ansvar for kvalitetsutvikling i tjenestene i avdelingen
- oppretter og gir oppdrag til kvalitetsgruppene
- prioriterer satsingsområder i kvalitetsarbeidet
- følger opp at nødvendige prosedyrer blir utarbeidet og godkjent på rett nivå
- følger opp at prosedyrer revideres iht gitte frister
- sikrer at avvik lukkes på rett nivå
- sender halvårsplan for arbeidet i kvalitetsutvalget til kvalitetsrådet (ref. årshjul)
- sender halvårsrapport til kvalitetsrådet (ref. årshjul)

Kvalitetsgruppen: Avdelingenes kvalitetsgrupper er sammensatt av personer med ansvar for kvalitetsarbeidet for et avgrensa område, samt andre aktuelle ressurspersoner.

- sørger for implementering og oppfølging av kvalitetssystemet ved tjenestestedet
- avdekker og synliggjør mangler og behov, for korrigerende tiltak/ ev etablering av nye prosedyrer
- utarbeider aktuelle prosedyrer
- initierer prosedyrer på overordnet/ områdeovergripende nivå
- sørger for at prosedyrer revideres iht gitte frister

- sender referat fra kvalitetsgruppemøtene til avdelingssjef

I avdeling rehabilitering og omsorg (RO) sitter alle lederne fra kvalitetsgruppene i kvalitetsutvalget ledet av avdelingssjef. Det er opprettet kvalitetsgrupper for alle tjenesteområdene i avdelingen: bestiller 18+, hjemmetjenesten, boliger for utviklingshemmede, fysio-/ergoterapitjenesten og lavterskeltilbud (eldresenter og frivillighetsentraler)

Kvalitetsutvalget har 4 møter i året og kvalitetsgruppene har sine møter i forkant av disse.

Avviksbehandlingen foregår slik: Ansatt melder avvik. Leder lukker avviket eller sender det videre til avdelingssjef hvis det ikke kan lukkes på tjenestested. Avdelingssjef lukker avviket eller sender det videre til bydelsdirektøren hvis det ikke kan lukkes på avdelingsnivå.

I RO avdelingen tar leder av kvalitetsgruppen ut avviksstatistikk og avvikene gjennomgås i kvalitetsgruppen. Gruppen vurderer ut fra avvikene behov for endring av prosedyrer/nye prosedyrer, behov for opplæring og initierer prosedyrer på overordnet/områdeovergripende nivå. Referat fra møtene sendes kvalitetsutvalget.

Kvalitetsutvalget gjennomgår referatene fra kvalitetsgruppene og vurderer ev. ytterligere forbedringstiltak.

Kvalitetsgruppene, sammen med tjenestelederne, har ansvar for implementering og opplæring.

Bydel Østensjø har et elektronisk kvalitetssystem KvalitetsLosen. Systemet har en avviksmodul. Via avviksmodulen kan den ansatte som har meldt avviket, og dennes leder, følge behandlingen av avviket fram til det er lukket.

KvalitetsLosen hjelper til med å holde orden på myndighetskrav, prosedyrer og rutiner innenfor ulike områder og nivåer i organisasjonen. Det er også mulig å ta ut avviksstatistikk på ulike kategorier. Forfattere av prosedyrer får automatisk melding innen ett år om at prosedyren må revideres. Systemet er linket til Lovdata slik at lover og forskrifter til en hver tid er lett tilgjengelige og oppdaterte.

I tillegg har hjemmetjenesten utarbeidet en ”uteperm” med kortversjon av alle nødvendig informasjon, rutiner og prosedyrer som er nødvendig for å utføre forsvarlig tjeneste hjemme hos bruker. Denne bæres i egen tildelt sekk som alltid skal medbringes ut til bruker. Utepermen oppdateres alltid før ferieavviklingen.

Det har vært en omfattende og krevende jobb å legge alle prosedyrer inn i KvalitetsLosen, og implementere systemet gjennom opplæring og trening i bruk av systemet. Her gjenstår fortsatt mye arbeid.