



Trygg framtid for folk og natur.



Erfaringar frå tilsyn med kommunale helse- og omsorgstenester til vaksne personar med utviklingshemming som bur i eigen bustad

**Seniorrådgiver/jurist Eilin Reinaas
Fagkoordinator Janne Bjørsnøs**

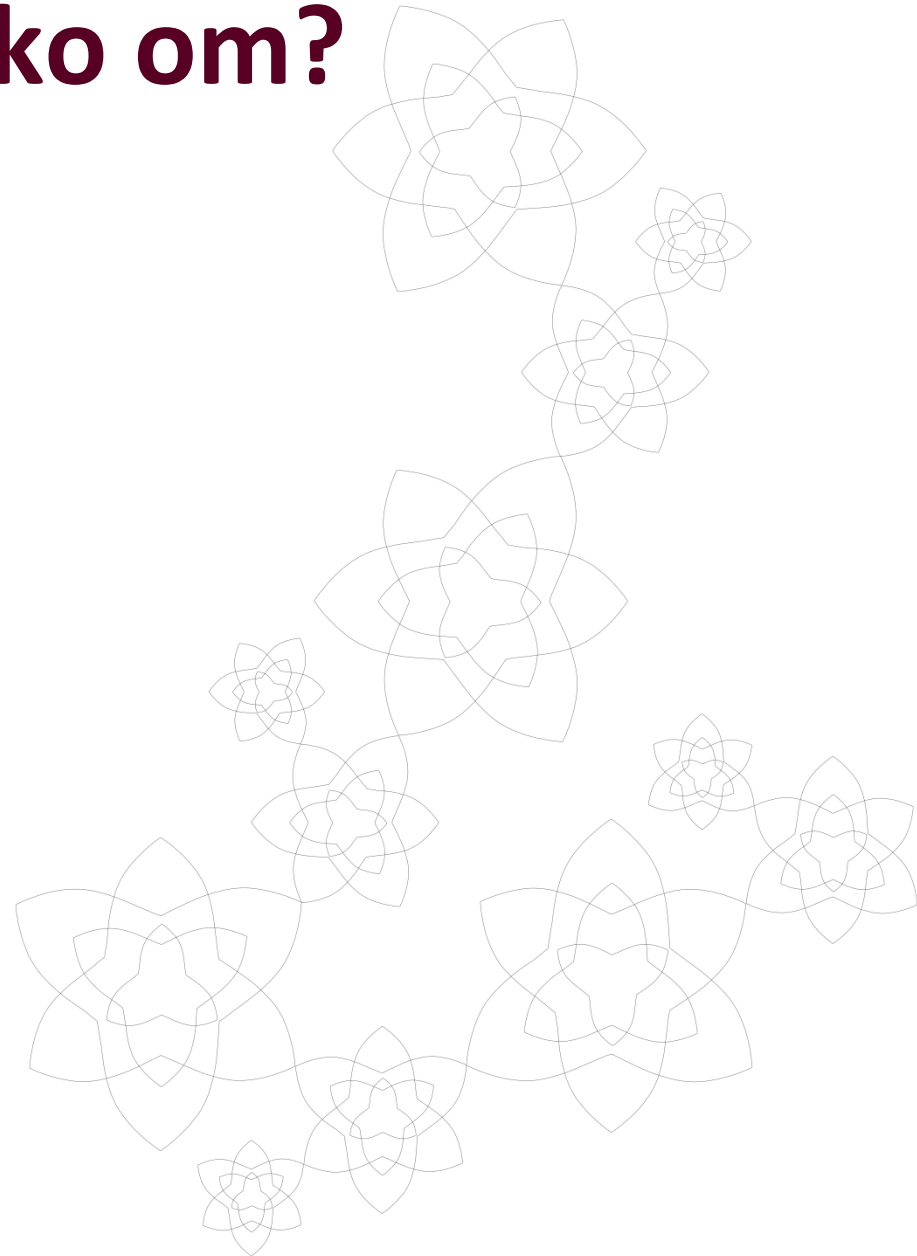




Kva vil vi seie noko om?

- Bakgrunnen for tilsyna
- Metoden med brukarinvolvering

- Tema for tilsyn:
 - Forsvarleg personleg assistanse
 - Forsvarlege helsetenester
- Kompetansen i tenestene
- Styringssystemet i kommunane





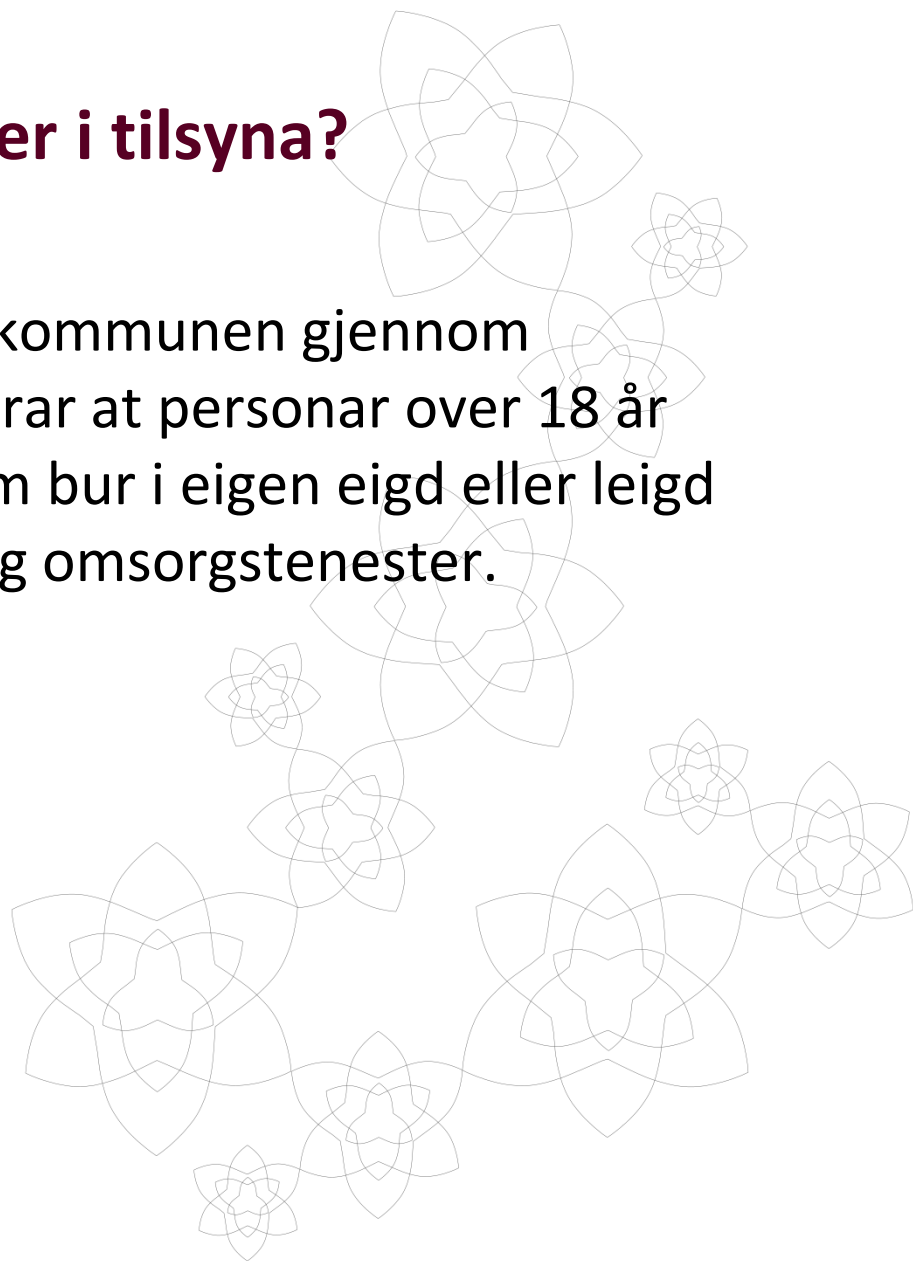
Bakgrunn for tilsyna

Det har over lang tid vært
bekymring for kvaliteten i
helse- og
omsorgstenestene til
personar med
utviklingshemming

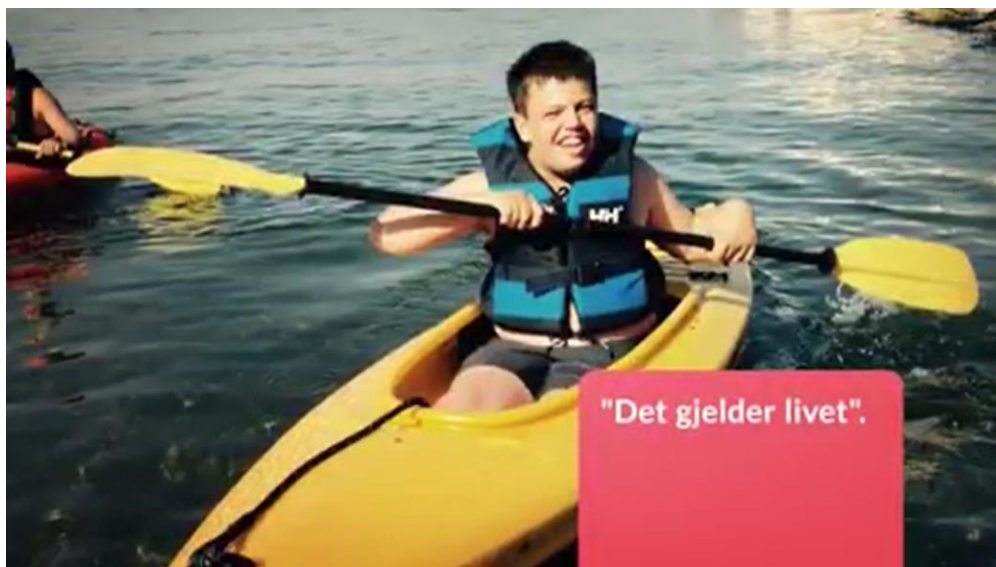


Kva såg Fylkesmannen etter i tilsyna?

Fylkesmannen undersøkte om kommunen gjennom systematisk styring og leiing sikrar at personar over 18 år med utviklingshemming, og som bur i eigen eigd eller leigd bustad, får forsvarlege helse- og omsorgstenester.



«Det gjelder livet»



<https://www.helsetilsynet.no/upload/Publikasjoner/rapporter2017/helsetilsyne trapport4 2017.pdf>



U.off. jf. offl. §
13, jf. fvl. § 13

Vil du fortelle oss om tjenestetilbudet du får fra _____ kommune?

Tirsdag 14. juni skal vi til _____ i kommune for å høre hvordan kommunen gir hjelp til personer med utviklingshemning.

Vi jobber hos Fylkesmannen i Møre og Romsdal. Fylkesmannen skal hjelpe til og passe på at kommunene gir hjelp til de som trenger det. Vi skal også passe på om kommunen følger de lover og regler som gjelder.

Vi vil gjerne snakke med deg om hjelpen du får, det kan for eksempel være:

- Hva får du hjelp til?
- Har du dagsplaner, ukeplaner eller faste avtaler?
- Har du blitt spurt om hvordan du vil at hjelpen skal være?
- Får du hjelp til å være med på aktivitetene du ønsker?
- Får du hjelp til å følge med på helsen din (for eksempel følge til lege eller sykehus)?

Vi vil ikke fortelle de som arbeider i kommunen hva du har sagt til oss. Det har vi ikke lov til.

Hvis du sier ja kan du bestemme om du vil møte oss alene eller ta med noen fra familien, en venn eller en annen som du kjenner godt. Du kan også bestemme om vi skal komme hjem til deg eller om du vil møte oss på et kontor. Begge deler passer like bra for oss. Fint om du kan sette av en time til samtalen.

Vi har en liste over hvem som får hjelp i kommunen din og det er derfor du får dette brevet.



side 2 av 2

Du kan si fra til _____ eller til primærkontakten din om at du vil snakke med oss. Du vil da få vite når vi skal snakke sammen. Om du lurer på noe så kan du ringe eller sende e-post til en av oss hos fylkesmannen.

Janne Bjørnsnøs, tlf.nr.: 71258536, e-postadresse: fmmrjabi@fylkesmannen.no
Greta I. Hanset, tlf.nr.: 71258547, e-post adresse: fmmrgrha@fylkesmannen.no

Vi håper at du vil snakke med oss.



Med hilsen

Janne Helen Bjørnsnøs (e.f.)
fagkoordinator

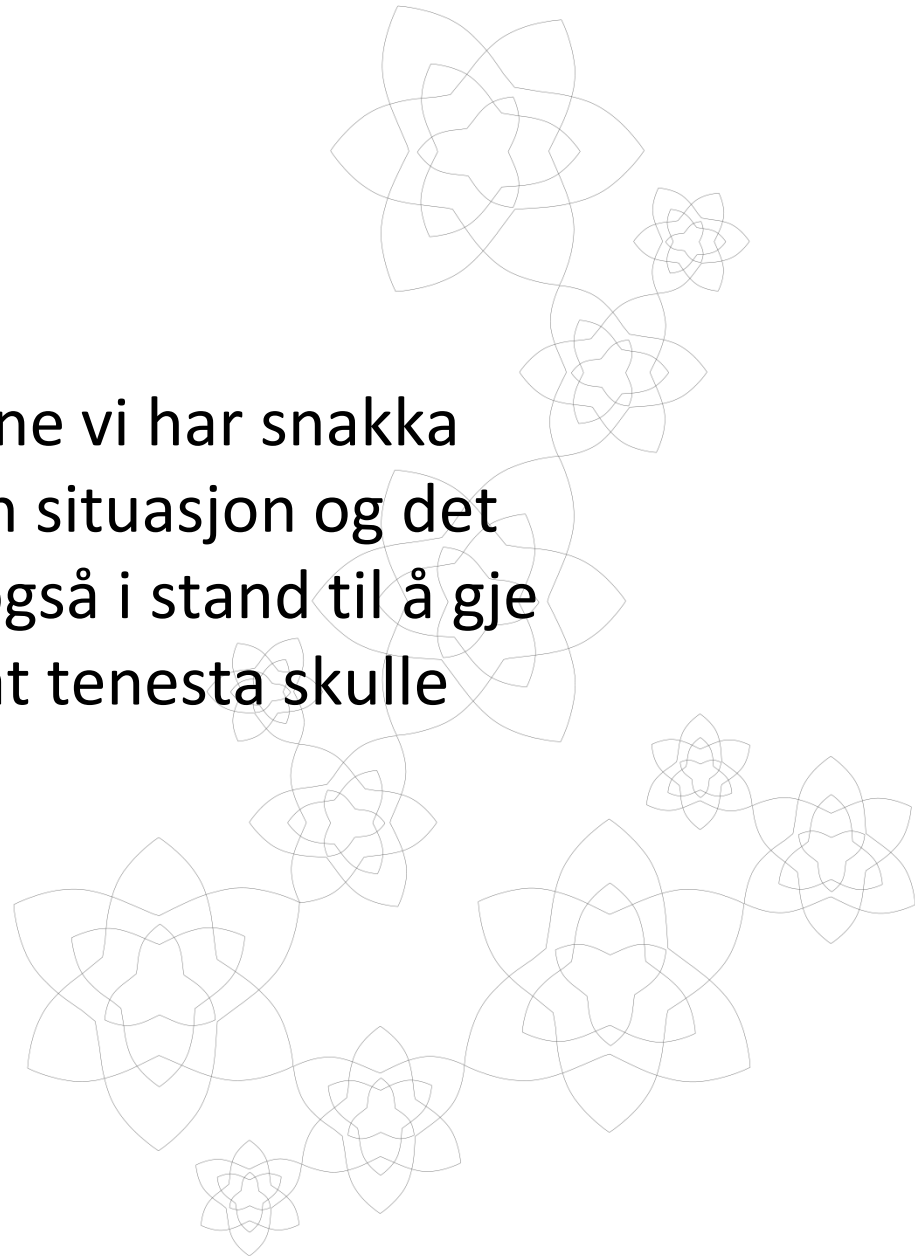
Greta Irene Hanset

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur.

Kopi:

kommune

Vår erfaring er at dei brukarane vi har snakka med har god kunnskap om sin situasjon og det systemet dei lever i. Dei var også i stand til å gje uttrykk for korleis dei ønska at tenesta skulle være



Personleg assistanse

- **Utlstrekkelege tenester**
- **Lite individuelt tilpassa tenester**
- **Lite informasjon**
- **Lite systematisk tenesteutøving**
- **Dokumentasjonen er mangelfull og spredt**
- **Lite spor av medverknad frå brukarane**



Utlstrekkelege tenester

- **Mangelfull bemanning sett i samanheng med innvilga bistand, registrerte behov og dei årsverka/timeverk som tenestane disponerte**
 - **natt, kveld og helger**
 - **sykefravær og uklar vikarbruk**
 - **ikkje rutinar for å sikre nok personale ut frå brukarane sine vedtak**



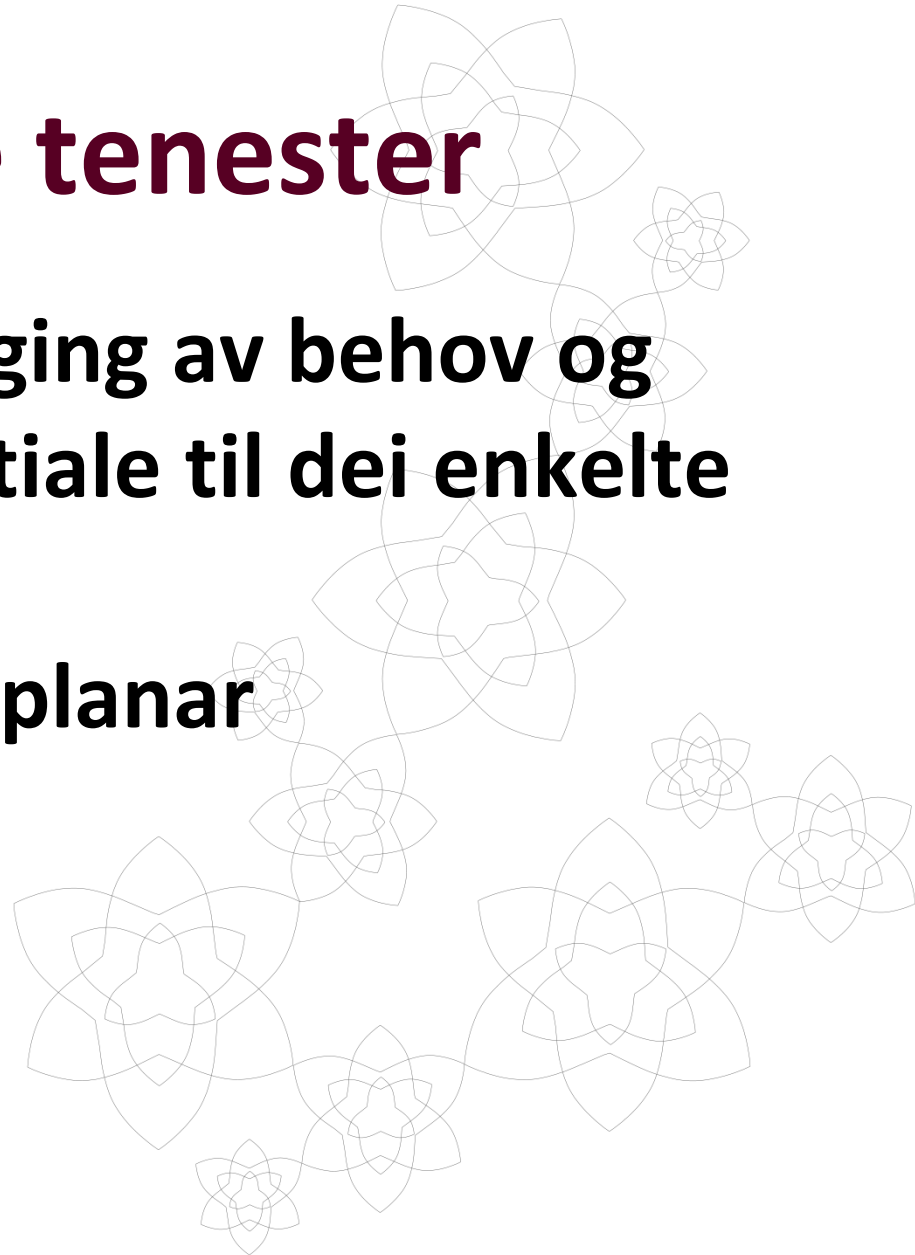
Utlstrekkelege tenester

- Ikkje alle får dekk sine grunnleggande behov
- Tannpuss, ernæring,
- Ikkje alle får dei aktivitetstilboda dei har vedtak på
- Mangelfull informasjon om kva som er vurdert og avgjort, eller korleis tenestane faktisk skal ytast
- Ingen evaluering av tenestetilboda



Lite individuelle tenester

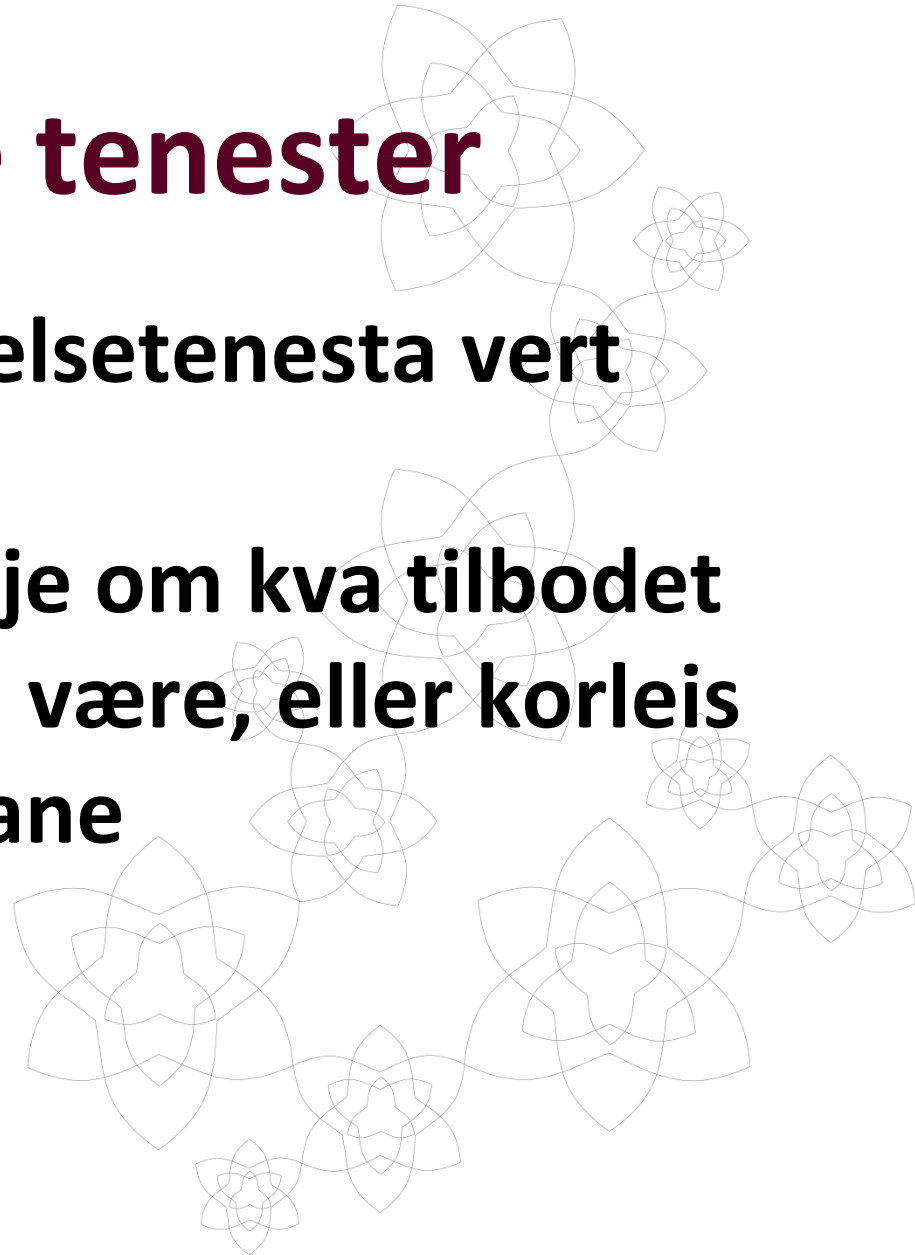
- Mangelfull kartlegging av behov og habiliteringspotentiale til dei enkelte brukarane
- Mangelfulle tiltaksplanar
- Diffuse vedtak





Lite individuelle tenester

- Råd frå spesialisthelsetenesta vert ikkje fylgt
- Dei tilsette veit ikkje om kva tilbodet til den enkelte skal være, eller korleis dei skal yte tenestane





Lite systematisk tenesteutøving

- Ikkje utforma mål, tiltak og planer
- Ufullstendige og/eller ikkje oppdaterte planer
- Ikkje evaluering av tiltak
- Svakheiter i rutinar og prosedyrar



Medverknad frå brukar

- Brukarane får ikkje være med i planlegging og evaluering av tenestane
- Samtykkekompetansen til brukarane er ikkje alltid vurdert
- Brukars moglegheit til medverknad og kva for tilpasning dei treng i informasjonen er ikkje kartlagt
- Ikkje noko system som sikrar brukarmedverknad



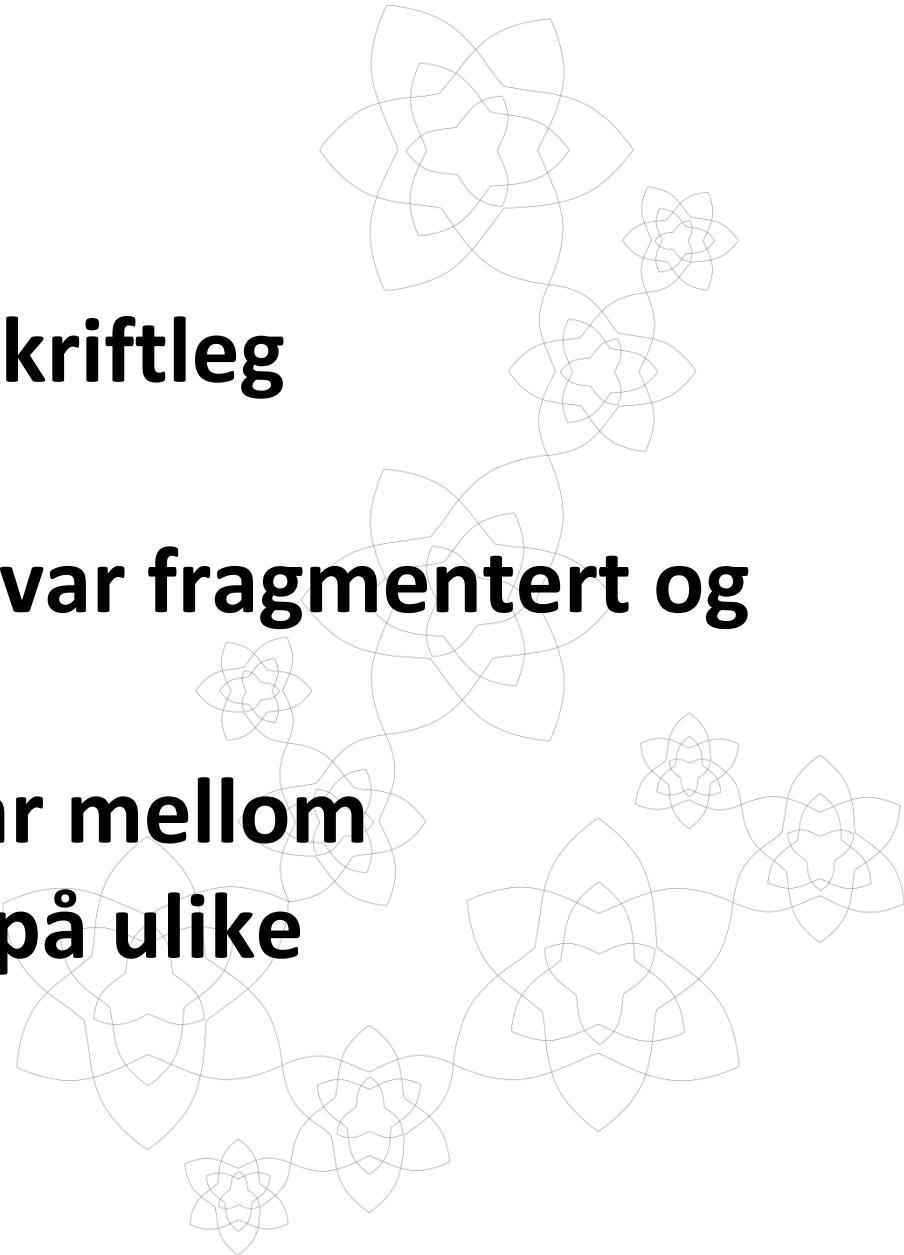
Medverknad frå brukar

- **Brukarmedverknad vart ofte ikkje dokumentert**
- **Tilsette har ikkje nok kunnskap til å gjere samtykkevurdering**
- **Brukar eller representant for denne vert ikkje alltid tatt med i møter om tiltaks-, dags- og ukeplaner**



Dokumentasjon

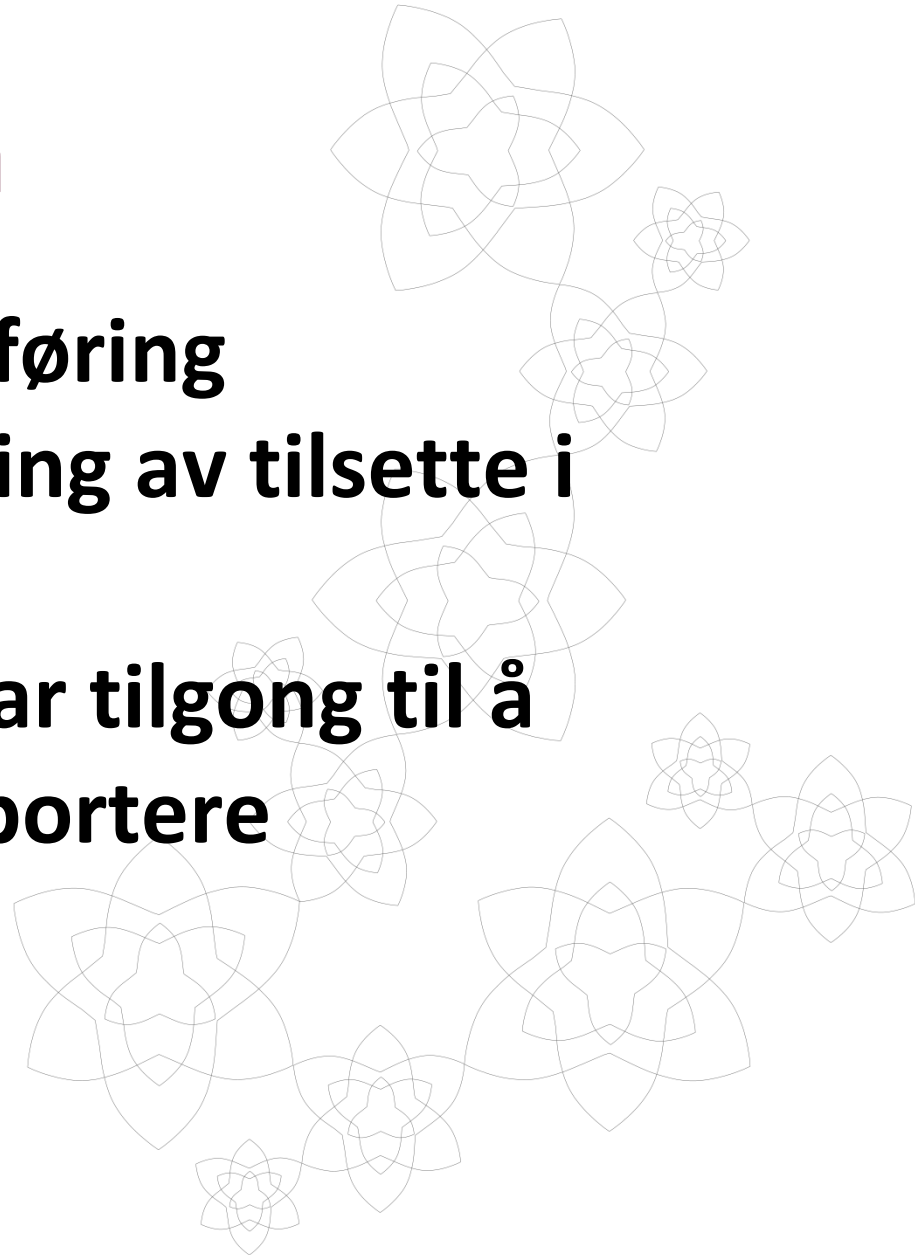
- Uklare rutiner for skriftleg dokumentasjon
- Dokumentasjonen var fragmentert og uoversiktlig
- Manglande samsvar mellom dokumentasjonen på ulike tenestestader





Dokumentasjon

- **Mangelfull journalføring**
- **Mangelfull opplæring av tilsette i journalføring**
- **Ikkje alle tilsette har tilgong til å dokumentere/rapportere**





Helsetenestar

- **Helsetenester i heimen**
- **Legemiddelhandtering**
- **Lite systematisk dokumentasjon av helsehjelp**





Helsetenester i heimen

- **Mangelfull kunnskap om brukarane sine individuelle behov**
- **Opplysningar om endringar i brukarane sin helsetilstand er vanskeleg tilgjengeleg**
- **Mangelfulle rutinar for dei tilsette ved følgje til lege og dokumentasjon etterpå**



Helsetenester i heimen

- **Mangelfulle rutinar for oppfølging etter legekonsultasjon**
- **Mangelfull dokumentasjon om iverksetting av tiltak**
- **Unnlating av iverksetting av tiltak etter legekonsultasjon**
- **Mangelfull oppfølging og observasjon av helsetiltand**



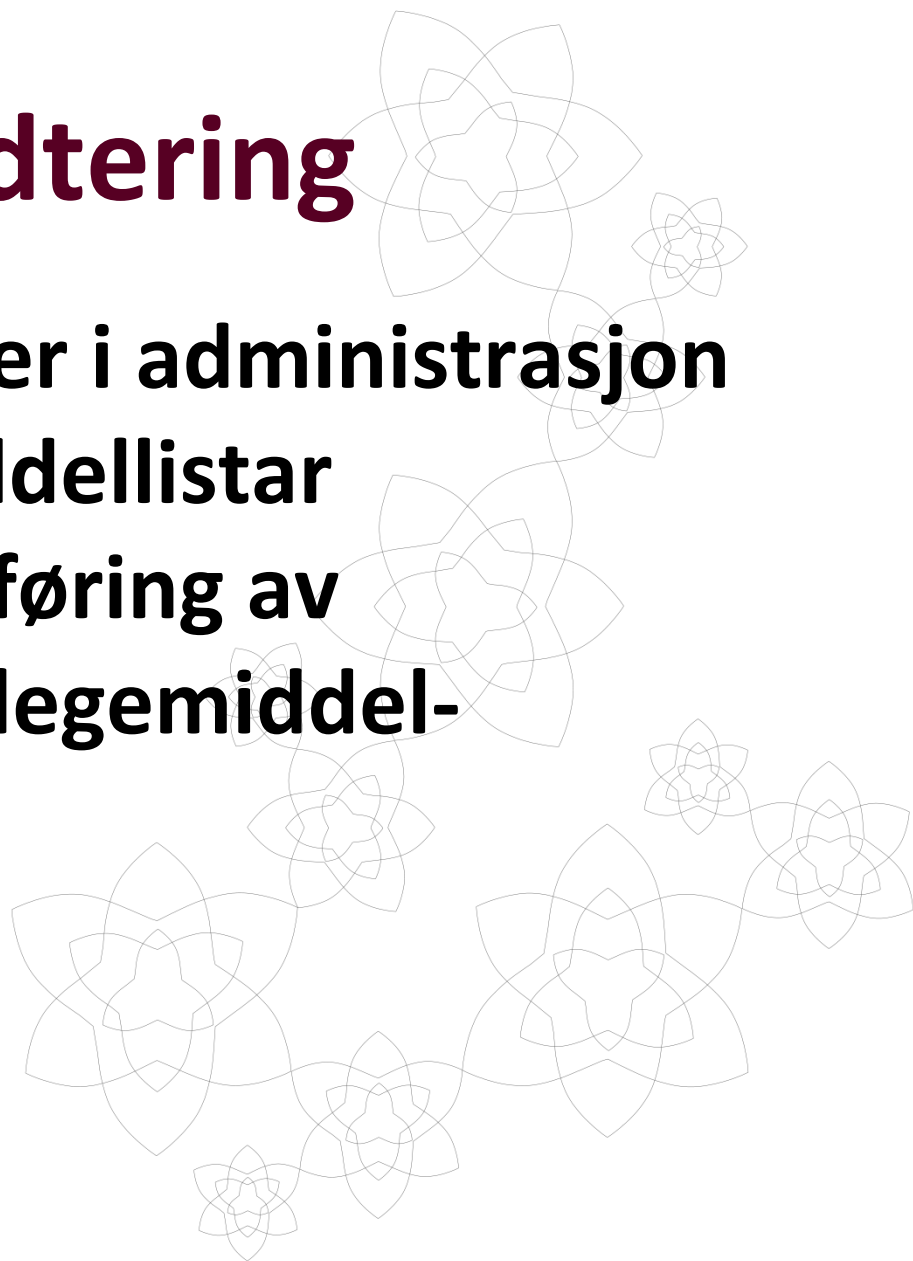
Legemiddelhandtering

- Svakheiter i organiseringa av og ansvaret for legemiddelhandteringa
- Uklar status på prosedyrar og rutinar
- Ikkje systematisk kontroll med utdeling
- Svakheiter i kompetansen til dei som handterer legemidlar



Legemiddelhandtering

- **Alvorlege svakheiter i administrasjon og bruk av legemiddellistar**
- **Mangelfull journalføring av observasjonar om legemiddelhandtering**





Lite systematisk dokumentasjon

- Mangelfull journalføring pga. uklare rutinar
- Mangelfull systematikk og styring med korleis journalføringa skal skje og kva for opplysningar som skal være tilgjengeleg for kven og kor
- Journalføring fleire ulike stader - i elektronisk journal og i papirjournal vilkårleg
- Ikkje alle tilsette har tilgong til å føre journal



Styring og leiing av tenestane

Følgjande må være på plass:

- 1. Ansvar, oppgåver og mynde er tydeleg fordelt**
- 2. Alle har fått tilstrekkeleg opplæring til å gjere jobben sin**
- 3. Leiinga følgjer med og etterspør**



www.fylkesmannen.no

The screenshot shows the homepage of Fylkesmannen i Møre og Romsdal. At the top, there is a header with the logo and the text 'Fylkesmannen i Møre og Romsdal'. Below this is a navigation bar with links for 'Lyttersjon', 'Høgkontrast', 'Language', and a search box. The main content area features a large image of a coastal town. To the right of the image are three buttons: 'Betre oppvekst', 'Kommunereforma', and 'Verjensal'. Below the image is a grid of menu items with dropdown arrows, including 'Folk og samfunn', 'Barnhage og opplæring', 'Barn og foreldre', 'Helse, omsorg og sosialtenester', 'Miljø og klima', 'Landbruk og mat', 'Kommunal styring', 'Plan og bygg', and 'Samfunnstryggleik og beredskap'. On the right side, there is a 'Nyhende' section with a date 'MÅNDAG 21.12.2015' and a headline 'Nytt inntekstsystem på høring'. Below the headline is a short text snippet and a link '[Les mer]'.

www.statens.helsetilsyn.no

HELSETILSYNET

