



**Internkontrollsystem
for
heimetenesta
i
Meland kommune**

Innhald

Innleiing.....	3
1. Lovgrunnlag og styrande dokument.....	4
1.1 - Lov- og regelverk	4
1.2 Andre styrande dokument i kommunen.....	5
2. Heimtenesta sine hovudoppgåver og kvalitetsmål	6
3. Organisering og delegering.....	6
4. Rutinar for å vurdere behovet for regelverkkompetanse	7
5. Rutinar for risikovurdering.....	7
5.1. Tenestområdeleiar heimtenesta gjennomfører risikovurderingar.....	7
5.2. Rådmann gjennomfører risikovurderingar	7
6. Rutinar for avviksmeldingar	8
7. Rutinar for gjennomføring av periodisk kontroll (kvartal) og tenestområdebesøk	8
7.1. Tenestområdeleiar gjennomfører periodisk kontroll (kvartal)	8
8. Rutinar for korleis resultat frå vurderingar følgjast opp	9
8. 1. Tenestområdeleiar sin oppfølging av vurderingar.....	9

Innleiing

[Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstenesta](#) pålegg kommunen å ha eit system for å vurdere om krava i regelverket vert følgt og følgje opp eventuelle avvik. I høve kommuneloven § 23-2 har rådmannen ansvar for å ha tryggjande kontroll med sin organisasjon, herunder heimetenesta.

Internkontroll innan heimetenesta inneber jamfør forskrift § 4 at den ansvarlige for tenesteområde skal:

- a) beskrive virksomhetens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet samt hvordan virksomheten er organisert. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt,
- b) sikre tilgang til aktuelle lover og forskrifter som gjelder for virksomheten,
- c) sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innenfor det aktuelle fagfeltet samt om virksomhetens internkontroll,
- d) sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes,
- e) gjøre bruk av erfaringer fra pasienter/tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten,
- f) skaffe oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav,
- g) utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjer, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av sosial- og helselovgivningen,
- h) foreta systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt og bidrar til kontinuerlig forbedring i virksomheten.

Eit internkontrollsystem må dokumenterast. Det lettast arbeidet med å oversikt og kontroll når arbeidet vert systematisk dokumentert og lett tilgjengeleg. Kort sagt kan eit internkontrollsystem delast inn i fire deler:

1. Planlegg det arbeidet som skal gjerast inkl risikovurdering
2. Utfør det arbeidet som er planlagt
3. Kontroller at arbeidet har gått som planlagt
4. Korriger det arbeidet som ikkje har gått som planlagt

Dette arbeidet går i ein sirkel. Når ein er ferdig med å korrigere, kan ein begynne å planlegge på nytt. Men i neste runde treng ein forhåpentlegvis ikkje begynne heilt på nytt, og ein kan heller begynne å gjere små forbetringar basert på det som allereie er gjort.

Målet er at ein til slutt har eit kontrollsystem som fungerer, der dei involverte ser nytten av det og som sørgjer for at kommunen og heimetenesta opprettheldt alle lover og reglar og bidrar til å levere forsvarlege tenester for brukarane.

1. Lovgrunnlag og styrande dokument

1.1 - Lov- og regelverk

Det er naudsynt at dei tilsette til ein kvar tid har kunnskap om gjeldande regelverk. Under er dei viktigaste føringane som gjeld for heimetenesta. Lista er ikkje uttømmende for heile lov- og regelverket som gjeld for tenesteområdet.

Lov, forskrift eller rundskriv. Døme:	Kommentarar
Forvaltningslova	Regulerer områder som angår sakshandsaminga i kommunal tenesteyting.
Arbeidsmiljølova	<p>Lovens formål er:</p> <ul style="list-style-type: none"> å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, a) og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet, b) å sikre trygge ansettelsesforhold og likebehandling i arbeidslivet, c) å legge til rette for tilpasninger i arbeidsforholdet knyttet til den enkelte arbeidstakers forutsetninger og livssituasjon, å gi grunnlag for at arbeidsgiver og arbeidstakerne i virksomhetene selv kan d) ivareta og utvikle sitt arbeidsmiljø i samarbeid med arbeidslivets parter og med nødvendig veiledning og kontroll fra offentlig myndighet, e) å bidra til et inkluderende arbeidsliv.
Helse- og omsorgstenestelova	<p>Lovens formål er særlig å:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. forebygge, behandle og tilrettelegge for mestrings av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjonsevne, 2. fremme sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer, 3. sikre at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre, 4. sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud, 5. sikre samhandling og at tjenestetilbudet blir tilgjengelig for pasient og bruker, samt sikre at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov, 6. sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet og 7. bidra til at ressursene utnyttes best mulig.
Pasient og brukarrettighetslov	<p>Lovens formål er å bidra til å sikre befolkningen lik tilgang på tjenester av god kvalitet ved å gi pasienter og brukere rettigheter overfor helse- og omsorgstjenesten.</p> <p>Lovens bestemmelser skal bidra til å fremme tillitsforholdet mellom pasient og bruker og helse- og omsorgstjenesten, fremme sosial trygghet og ivareta respekten for den enkelte pasients og brukers liv, integritet og menneskeverd.</p>
Helsepersonellov	<p>Helsepersonelloven regulerer yrkesutøvelsen til helsepersonell, herunder helsepersonells plikter og ansvar.</p> <p>Lovens formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helsetjenesten samt sikre befolkningens tillit til helsepersonell og helsetjenesten.</p>
Pasientjournallov	Formålet med loven er at behandling av helseopplysninger skal skje på en måte

	<p>som</p> <p>gir pasienter og brukere helsehjelp av god kvalitet ved at relevante og nødvendige opplysninger på en rask og effektiv måte blir tilgjengelige for helsepersonell, samtidig som vernet mot at opplysninger gis til uvedkommende ivaretas, og</p> <p>sikrer pasienters og brukeres personvern, pasientsikkerhet og rett til informasjon og medvirkning.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2 Andre styrande dokument i kommunen

I tillegg til dei sentrale, statlege føringane, skal dei lokale målsettingane, rutineane, ansvar, pliktene og organisering vere godt kjent.

Lokal målsetting, rutinar, ansvar, pliktene og organisering	Kommentarar
Kommuneplan (samfunnsdel) 2014-2025	Kommunestyret har vedteke kommuneplan, samsfunndel og planstrategi for Meland kommune i møte den 14 mai, sak nr 33/2014.
Tema/strategiplan tenestekområde heimetenesta	Felles for alle avdelingar innan heimetenesta
Strategisk kompetanseplan 2012-2015	Det skal lagast ny i 2016.
Kompetanseplan heimetenesta	Årleg rullering
Gjeldane kommunale planer ligg på kommunen sin heimeside	http://www.meland.kommune.no/
Kommunal organisering.	Meland kommune innførte ny organisasjonsmodell 01.01.2013.
Subdelegering	Ligg på kommunen sine heimesider. http://www.meland.kommune.no/
Rutinar og prosedyrar ligg tilgjengeleg i kommunen sitt kvalitetssikringssystem KF-Kvalitet.	Link KF-Kvalitet: https://kvalitet.kommuneforlaget.no/kvalitet/id/1256
Beredskapsperm	Ligg tilgjengeleg for personell på vaktrom
Tenestestandard for heimetenesta	Ein tenestestandard skal skildre omfanget av og innhaldet i ei teneste. Standarden skal seie noko om føremålet med tenesta, målgrupper og vilkår for tildeling av tenesta. Den skal også seie noko om kva mottakar kan forvente av tenesta og kva verksemda forventar av mottakarane.
Heimetenesta sine årshjul	

2. Heimetenesta sine hovudoppgåver og kvalitetsmål

Heimetenesta sine hovudoppgåver er skildra i helse- og omsorgstenestelova med forskrifter.

I Meland kommune sin kommuneplan, samfunnsdel, for perioden 2014-2025 finn ein lokale kvalitetsmål. Desse er ytterlegare presisert i Mål- og strategiplan 2016-2019. For heimetenesta er dei overordna måla operasjonalisert med delmål og tiltak. Mål for neste 4 års periode er:



Mål og strategiplan 2016-2019 for Meland Heimeteneste og Meland Sjukeheim

Kommuneplan 2014-2025	Mål - 4 årsperiode	Strategi – korleis nå måla	Tiltak – for å nå måla	Frist
- Kva gjer vi - Samhandling mellom brukar, tenesteytar, pårørende og lokalsamfunn skal fokusere på valfridom, tryggleik og fleksibilitet. Vi skal tildele tenester og bustader etter prinsipp om Beste Effektive Omsorgs Nivå (BEON). Tenestene skal ystast i eigen heim så lenge den enskilde ønskjer det, og det er fagleg forsvarleg. Institusjonen skal primært gje tilbod om korttidsopphald og sekundært langtidsopphald. Etablere tilstrekkeleg tal omsorgsbustader, korttids- og rehabiliteringsplassar knytt mot behov og venta auka i befolkninga. Menneske med psykiske lidingar skal møte eit tenesteapparat med høg kompetanse innan forebygging, diagnostisering og behandling.	Meland Kommune si omsorgsteneste: - Har eit samordna og heiskapleg tenestetilbod. - yter ei teneste med fokus på utvikling og nyttenking - i varetek brukar-medverknad - samhandlar med pårørende, nettverk, frivillige lag og organisasjonar. Meland Kommune si omsorgsteneste: - sikar at den enkelte pasient / brukar opplever mestring og meining i kvardagen. - prioriterer aktivitet, kultur og samhandling med lokalsamfunnet	Meland Kommune si omsorgsteneste: - vil arbeide for å integrere aktiv omsorg og kvardagsrehabilitering i tenesta. - Vil satse på korttids- og rehabiliteringsopphald. - vil satse på kompetanse innan velferds/omsorgsteknologi. - vil bruke etisk refleksjon systematisk i forvaltning og tenesteyting – - vil vidareutvikle tenestetilbodet for menneske med nedsett funksjonsevne. - vil satse på avlastingstilbod som er tilrettelagt og har god fagleg kompetanse. Meland kommune si omsorgsteneste: - I tenesta legg ein vekt på tverrfagleg samarbeid, og samhandling med frivillig sektor, pårørende og andre samarbeidspartnarar internt og eksternt. - Utvikle og styrke tilbod om dag-aktivitet demens	Kompetanseheving aktiv omsorg Nettverk kvardagsrehabilitering Arbeide med ulike tiltaksplanar/Individuell plan for pasient og brukarar. Kurs og hospitering – velferds/omsorgsteknologi (kurs 2016) Prosjekt førebygging av fall og decubitus (I trygge hender) Arbeide med å tilføre kompetanse om personar med nedsett funksjonsevne. Søke statlege midlar- demente. Fylgje avtalen med frivilligsentralen, og oppretthalde samarbeid med andre kommunale instansar.	2016 2016 2016 Frå 2016
	Meland Kommune si omsorgsteneste: - har sakshandsaming / forvaltning som sikrar, eigenmestring og hjelp til sjølvhjelp. - tildeling av tenester vert ytt ut frå gjeldande tenestestandardar	Meland Kommune si omsorgsteneste: - Arbeide for betre dokumentflyt, postregistrering, arkiv, - Auke kompetanse og kapasitet innan sakshandsaming. - Etablere tenestestandard og prosedyrar som tydeleggjer kvalitetskrav og er forventningsavklarande.	Utarbeide tenestestandardar Utarbeida prosedyrar KF-kvalitet. Nyttiggjere PPS (praktiske prosedyrar i sjukepleie) Arbeid med auka i stillingsressurs for sakshandsaming	Vår 2016 2016 2016 2016-2017
	Meland Kommune si omsorgsteneste: - har ein helsefremmande arbeidsplass med fokus på kompetanse og utvikling.	Meland kommune si omsorgsteneste: - Vil vektlegge tiltak for fagleg utvikling og kompetanseheving med fokus på lærande organisasjon.	Internundervisning etter oppsett plan Formidla kunnskap gjennom praksis. Rettleingsdagar mellom faggrupper. Hospitering på sjukehus og internt mellom sjukeheimen, heimetenesta, psykisk helse og MAK Medarbeidarundersøking Medarbeidersamtale Kompetanseheving – jmf. kompetanseplan.	2016 - 2019
	Meland Kommune si omsorgsteneste: - har tilstrekkeleg kapasitet omsorgsbustad og sjukeheimplassar	Meland kommune si omsorgsteneste: - Vil arbeide for å få bustadar for personar med nedsett funksjonsevne.	Samarbeide med teknisk avdeling om å bygge/ skaffe tilrettelagte bustader.	Frå 2016

Lokal tenestestandard for heimetenesta skildrar omfang og innhald i tenesta. Standarden seier noko om føremålet med tenesta, målgrupper og vilkår for tildeling av tenesta. Den seier også noko om kva mottakar kan forvente av tenesta og kva verksemda forventar av mottakarane.

Aktuelle tenestestandardar vert jamn oppdatert og er tilgjengeleg på

<http://www.meland.kommune.no/tenestestandardar-i-meland.376018.nn.html>

3. Organisering og delegering

Kommunen har eit organisasjonskart som viser korleis delegering av mynde er fatta frå kommunestyret, kommunen si administrative leining og til leiar tenesteområde heimetenesta.

Link: <http://www.meland.kommune.no/tenester.298748.nn.html>

Subdelegering ligg på kommunen sine heimesider: <http://www.meland.kommune.no/>

Rådmann har det overordna ansvar for heimetenesta sitt internkontrollsystem. Rådmann skal sørgje for at systemet vert utarbeidd, og kontrollere at heimetenesta gjennomfører oppgåver i

tråd med krava. Rådmann vil informere om internkontrollsystemet i aktuelle politiske organ, også når det vert gjort støtte *endringar i systemet*.

Gjennom subdelegeringa har tenesteområdeleiar mynde til å ta stilling til om regelverket vert følgd i den daglege drifta. Tenesteområdeleiar kan delegere internt for å ta stilling til om regelverket vert følgd i den daglege drifta. Tenesteområdeleiar har mellom anna ansvar for økonomistyring, tilsetjing, data- og persontryggleik og fagansvar.

4. Rutinar for å vurdere behovet for regelverkkompetanse

Tenesteområdeleiar er ansvarleg for å gjere seg kjent med endringar i lovverk knytt til lovkrav for tenesta med forskrifter og andre lover og forskrifter som gjeld drifta.

Tenesteområdeleiar vurderer på sjølvstendig grunnlag, blant anna på basis av kontrollarbeidet, om det er behov for auka regelverkkompetanse ved heimetenesta. Tenesteområdeleiar innarbeider i kompetanseplanen både kortsiktig og langsiktig trong for etter- og vidareutdanning innan lov- og regelverkkompetanse.

Tenesteområdeleiar skal sikre at de tilsette kjenner til og etterfølgjer de eksisterande rutinar og instruksar som finnes ved heimetenesta.




5. Rutinar for risikovurdering

5.1. Tenesteområdeleiar heimetenesta gjennomfører risikovurderingar

Tenesteområdeleiar har ansvar for å setje i verk og gjennomføre risikovurdering ved den einskilde avdeling i heimetenesta. Ei overordna risikovurdering for å sjekke om praksis er i samsvar med lovkrav vert gjennomførast jamfør årshjul. Heimetenesta bruker sjekklister som ligg vedlagt og på Intranett i [KF-Kvalitet](#) samt eigen mal for risikovurdering for konkrete tenester.

Vidare bør ny risikovurdering gjerast når forholda rundt heimetenesta endrar seg som til dømes regel- og lovendringar, endringar i brukargrupper og type tenesteyting. Det skal årleg gjennomførast ei evaluering av dei risikovurderingane som allereie er gjort.

I tillegg til overordna risikovurdering vil tenesteområdeleiar bidra til å gjennomføre følgjande vurderingar:

-  Brukarundersøking (Sist gjennomført våren 2014)
-  Medarbeidarkartlegging (sist gjennomført juni 2016)
-  Eigenvurdering av avdelingar og konkret tenesteyting – t.d. tenester til mennesker med nedsett funksjonsevne +/- 18 år

5.2. Rådmann gjennomfører risikovurderingar

Kvart år gjennomfører rådmann risikovurderingar basert på informasjon frå tenesteområdeleiar. Følgjande dokument vert lagt til grunn ved vurderingane:

- Avviksrapport

6. Rutinar for avviksmeldingar¹

Heimetenesta skal ha eit fungerande avvikssystem. Eit slikt system er viktig for å fange opp uønska hendingar og forbetre drifta ved tenesteytinga. Avvikssystemet skal vere godt kjent for dei tilsette, som alle skal ha moglegheit til å melde avvik.

Ved avvik frå lov- og regelverk, eller heimetenesta sitt internereglement generelt (rutiner/prosedyrer), gjeld følgjande rutinar:

- ✚ Melding om avvik frå lover, forskrifter eller andre reglar leverast til tenesteområdeleiar.
- ✚ Tilsette nyttar enten internt skjema eller elektronisk avviksskjema som ligg i [KF-kvalitet](#).
- ✚ Avviksmeldingar relatert til pasient vert ført i CosDoc
- ✚ Når det kjem inn avvik, set den som melder avvik inn strakstiltak om mogleg.
- ✚ Tenesteområdeleiar set i verk tiltak for å lukke avviket (kan be andre lukke avvik)
- ✚ Tiltak som ikkje kan utførast med ein gong, førast inn i ein plan for tiltak.
- ✚ Dersom tenesteområdeleiar innan ein gitt frist ikkje har lukka avviket, vert avviket automatisk vidaresendt til rådmann for oppfølging jfr KF kvalitet.

7. Rutinar for gjennomføring av periodisk kontroll (kvartal) og tenesteområdebesøk

I tillegg til gjennomføring av årleg risikovurderingar/eigenvurderingar skal heimetenesta mellom anna kvart kvartal gjennomføre ei periodisk kontroll i samarbeid med rådmann. Tema for periodisk kontroll vert avgjort i dialog med rådmann og tenesteområdeleiar.

7.1. Tenesteområdeleiar gjennomfører periodisk kontroll (kvartal)

Viser til gjeldande delegasjonsreglement (administrativt) samt årshjul for tenesteområdeleiar.

Tenesteområdeleiar Meland heimeteneste og rådmann har rutine med faste rapporteringsmøter 1 gong per kvartal (mars, juni, september og desember). Desse møta kan inkludere aktuell avdelingsleiar på sak.

Her sikrar ein tid til gjennomgang av rapportering/dokumentasjon på status innan tenesta som til dømes (ikkje utfyllande):

1. Risikoanalyse/vurdering, og kva tiltak ein set inn for å avbøte eventuelle avvik eller der det er større sannsynlighet for at avvik kan oppstå. Systematisk gjennomgang av ROS vurderingar vil bidra til å avdekke sviktande rutinar, prosedyrar, ressursmangel, trong for opplæring m.m.
2. Informasjon om aktuelle saker der kommunen per tid har utfordring med å tilby god nok tenesteyting av ulike grunnar, saker der pårørande ikkje er nøgd med ulike typar teneste (pleie, avlastning, omsorgsløn ol.), sakar som kan kome i media, status sakshandsamingstid med meir.

¹ Avvik er «Brot på lover, forskrifter eller andre reglar.»

3. Sikre generelt at ein har fast tid til å drøfte aktuelle problemstillingar som har kome til siste kvartal og korleis desse er løyst.
4. Det vert ført internt notat frå møte med oppstilling av tema som er drøfta og eventuelt påføring av ansvarleg med frist for å retta opp.
5. Aktuell statistikk frå tenesteområde
6. Oppfølging av eventuelle politiske vedtak som vedkjem tenesteområde

Funn frå kontrollen vert kategorisert som merknader eller avvik. Et *avvik* er brot på gjeldande regelverk i lov og/eller forskrift. Ein *merknad* er ein kommentar som peikar på forbetringspotensialet utan at det føreligg lovbrøt. Tenesteområdeleiar sørgjer for at det vert sett i verk tiltak for å lukke avvik, og gjere forbetringar, når periodisk kontroll konkluderer med avvik eller merknader.

Tiltak som ikkje kan utførast med ein gong, førast inn i ein plan for tiltak.

8. Rutinar for korleis resultat frå vurderingar følgjast opp

8. 1. Tenesteområdeleiar sin oppfølging av vurderingar

Tenesteområdeleiar sørgjer for at det vert utarbeidd *handlingsplan* etter gjennomført periodisk kontroll (kvartal). Tenesteområdeleiar rapporterer i eigne møter ein kvartalsrapport til rådmann.

Tenesteområdeleiar har ansvar for å *rapportere* i *årsmeldinga* kvart år innan dei fristar som er sett, om heimetenesta sitt kontrollarbeid og eventuelle avvik og merknader som er framkomne. Vidare skal det rapporterast om kva for tiltak som er sett i verk for å lukke avvika. Tenesteområdeleiar skal ha oversikt over klager frå brukarar og aktuelle risikoområder, og rapportere om dette i årsmeldinga.