

# Kvalitet i hjemmetjenestene -

## opplegg og metodiske utfordringer

*Nils Kristian Aarsland*

Forvaltningsrevisor

Kristiansand Revisjonsdistrikt IKS

### Bakgrunn - erfaring

- Internkontroll og kvalitet innen pleie- og omsorgstjenesten inngikk i plan for f.r. 2006 – 2007
- Erfaringer fra internkontroll-prosjektet
  - Fokuserer på kvaliteten til "tunge" brukere av hjemmetjenester (brukere 80+)
  - Ønsket å gå i dybden inne enkelte områder

## Bakgrunn - samarbeid

- Vanskelig å måle kvalitet –
  - sammenligne kommuner
  - Gi kommunene mulighet for å sammenligne seg med hverandre
- Oppnå stordriftsfordeler
- Utveksling og oppbygging av kompetanse i enhetene

3

## Formål og oppbygging

### **Del I**

- Kartlegge forskjeller mellom kommunene i tilbudet av hjemmetjenester til brukere i presykehjemsfasen

### **Del II**

- Vurdere om pleie- og omsorgstjenestene er i henhold til krav i kvalitetsforskriften

# Avgrensing

- Hjemmeboende brukere over 80 år med stort behov for pleie- og omsorg
- **Del I:** Kartlegge tilbud, sammenlikne tall for ressursbruk, dekningsgrader og kvalitet
- **Del II:** Trygghet, forutsigbarhet og aktivisering
  - Også vurdert medbestemmelse og respektfull behandling
  - Vurdere kommunen mot krav i Kvalitetsforskriften og øvrige kriterier

5

# Kriterier

- Sosialtjenesteloven
- Pasientrettighetsloven
- "Kvalitetsforskriften"
- Ulike veiledere
- Rundskriv og stortingsmeldinger
- Kommunens egne retningslinjer, tjenestegarantier mm

6

## Metode i del I

- Dokumentgjennomgang
  - handlingsplaner, årsrapporter, serviceerklæringer, hjemmeside med mer
- Sendt "faktaark" med spørsmål til hver kommune
  - Statistikk
  - Tilbud i kommunen og rutiner
  - Offentlig tilgjengelig statistikk
  - Kostra
  - Bedrekommune.no
- Løpende kontakt med kommunen

7

## Metode i del II

- Tilsvarende som i del I
  - Dokumentgjennomgang
  - Info fra kommunen
  - Bruk av tilgjengelig statistikk
- Spørreundersøkelse til i alt 265 pårørende
  - Svarprosent 31% – 73%
  - Intervju med 77 brukere
  - Gjennomgang av journaler

8

# Metode del II

- Skjema til pårørende og intervjumal til samtale med bruker er like
  - Interessant å sammenlikne pårørende og brukers svar
- Åpnet for telefonintervju
  - Få benyttet dette
- 16 spørsmål med skala av typen:
  - "Svært god"
  - "God"
  - "Ikke god nok"
  - "Dårlig"
  - "Vet ikke"

## Folketall og utvalg

<i>Kommunenavn:</i>	<i>Folketall 2007</i>	<i>Bruker-intervju</i>	<i>Antall pårørende som har svart</i>	<i>Svarprosent pårørende, i forhold til antall som har fått tilsendt spørreskjema</i>
<b>Arendal</b>	<b>40 701</b>	10	26	65 %
<b>Birkenes</b>	<b>4 503</b>	5	8	53 %
<b>Froland</b>	<b>4 853</b>	5	10	66 %
<b>Gjerstad</b>	<b>2 519</b>	5	8	53 %
<b>Grimstad</b>	<b>19 809</b>	5	8	40 %
<b>Kristiansand</b>	<b>78 919</b>	10	20	59 %
<b>Lillesand</b>	<b>9 238</b>	5	10	66 %
<b>Risør</b>	<b>6 888</b>	5	10	66 %
<b>Songdalen</b>	<b>5 728</b>	2	4	31 %
<b>Søgne</b>	<b>10 050</b>	5	7	47 %
<b>Tvedestrand</b>	<b>5 874</b>	5	9	60 %
<b>Vegårshei</b>	<b>1 884</b>	5	11	73 %
<b>Vennesla</b>	<b>12 776</b>	5	6	40 %
<b>Åmli</b>	<b>1 836</b>	5	7	46 %

# Disposisjon del II

- Trygghet
  - Kompetanse, sykefravær og vikarbruk
  - Trygghetsalarm
  - Hjemmesykepleie og bosted
  - Informasjon og dokumentasjon
  - Opplevd trygghet
- Medbestemmelse og respekt
- Forutsigbarhet
  - Personer å forholde seg til og oppmøte
- Aktivisering
  - Trim el annen fysisk aktivitet
  - Tilbud om aktiviteter
  - Sosial kontakt og transport

11

## Metodiske utfordringer

- Sammenligne data
- Utfordrende å finne egnede brukere i målgruppen
  - Ressurskrevende
  - Anonymitet er utfordrende
- Spørreundersøkelsen ikke representativt, anse som stikkprøve-kontroll
- Lite konkrete kriterier