# Organisering av kvalitetsforbedringsarbeidet i Stavanger kommune

Organiseringen av kvalitetsforbedringsarbeidet blir beskrevet som «bunnplanken» i det kontinuerlige forbedringsarbeidet i kommunen. Nedenfor har vi illustrert den administrative organiseringen som gjelder for helse- og omsorgstjenestene. I tillegg har vi tegnet inn de tilhørende kvalitetsutvalgene:

* Direktørens kvalitetsutvalg
* Virksomhetenes kvalitetsutvalg
* Avdelingenes kvalitetsutvalg. Det er foreløpig bare ett sykehjem som har avdelingsvise kvalitetsutvalg.



Figur 1

## Kvalitetsutvalgene

#### Virksomhetenes kvalitetsutvalg

Det er opprettet et kvalitetsutvalg i alle virksomhetene både innenfor institusjonstjenesten og de hjemmebaserte tjenestene. Virksomhetsleder kan opprette avdelingsvise kvalitets­utvalg dersom han eller hun ser at det kan være hensiktsmessig. Det er således opprettet avdelingsvise kvalitetsutvalg ved noen sykehjem

Kvalitetsutvalgenes mål er å sørge for at det er sikkerhet og god kvalitet på tjenestene som gis av virksomheten.

Arbeidsoppgavene er spesifisert på følgende måte:

* Initiere og prioritere forbedringsarbeidet i virksomheten
* Behandle avviksrapporter og klager
* Rapportere til direktør
* Utarbeide dokumenter og håndbøker som gjelder den enkelte virksomhet

##### Sammensetning

Innenfor institusjonstjenesten er kvalitetsutvalgene på følgende måte:

* Virksomhetsleder
* Avdelingssykepleier
* Sykepleier
* Vernepleier
* Helsefagarbeider
* Sykehjemslege
* Verneombud
* Plasstillitsvalgt

Innenfor de hjemmebaserte tjenestene har kvalitetsutvalgene følgende sammensetning:

* Virksomhetsleder
* Avdelingsledere og fagleder
* Plasstillitsvalgt
* Verneombud
* Sykepleier I

Bydelsoverlegen får tilsendt referat av aktuelle saker

##### Møtehyppighet

Kvalitetsutvalgene for sykehjemmene har – etter planen - møter hver 6. uke, mens kvalitetsutvalgene i hjemmetjenesten har møter én gang i måneden.

#### Direktørens kvalitetsutvalg

Direktørens kvalitetsutvalg skal behandle saker som trenger tverrfaglig vurdering av alvorlige hendelser/avvik der en vurderer at dette kan bli en tilsynssak, mediesak e.l. Kvalitetsutvalget skal også behandle saker som vil medføre ytterligere oppfølging.

* Sakene skal være forberedt på forhånd, og skal ferdigbehandles av kvalitetsutvalget. Kvalitetsutvalget sender skriftlig svar til virksomhetene. Dersom saken trenger ytterligere oppfølging sendes denne som konklusjon, der virksomhetene får frist til å svare på hvordan tiltakene er oppfylt og iverksatt.
* Kvalitetshjørnet i kontaktmøte med direktøren skal bl.a. brukes til erfaringsoverføring om saker som har vært til behandling i kvalitetsutvalget. Positive saker skal også tas opp der man oppfordres til å dele de gode historiene eller eksemplene til etterfølgelse for andre.

##### Arbeidsoppgavene er spesifisert på følgende måte:

Saker som skal behandles i direktørens kvalitetsutvalg er:

* Alvorlige avvik, dvs. avvik som har ført til/kunne ført til betydelig skade. I tillegg har det vært svikt tjenestetilbudet til pasientbruker.
  + Med betydelig skade menes: Skaden er av en slik art eller grad at den vil få eller kunne fått vesentlig negativ konsekvens for pasienten/brukeren. Skade kan være f.eks. være fysisk eller psykisk krenkelse, tap av anseelse
  + Med svikt i tjenestetilbudet menes: Gjeldende regelverk/retningslinjer er ikke fulgt. Dette gjelder både helse- og omsorgstjenester, og sosialtjenester
* Alvorlige hendelser slik som uventet dødsfall, overgrep, alvorlige voldsepisoder, omfattende tyveri, alvorlig teknisk svikt osv
* Mediesaker av prinsipiell interesse
* Alvorlige klagesaker
* Saker fra Pasient og brukerombudet
* Alle tilsyn fra statlige myndigheter og Rogaland revisjon
* Revisjoner
* Erstatningssaker
* Nye/reviderte rutiner som omhandler forbedringsarbeid, kvalitet på tjenestene og pasientsikkerhet
* Kriterier og standarder for tjenestene
* Årlig gjennomgang av statistikk over saker/avvik fra virksomhetene
* Årlig rapport over virksomhetenes arbeid i lokalt kvalitetsutvalg
* Årlige møter med Fylkesmannen
* Årlige møter med Pasient- og brukerombudet
* Arrangere nettverkssamlinger

##### Møtehyppighet

Direktørens virksomhetsutvalg har møte én gang pr måned.

##### Sammensetning

Utvalget har følgende sammensetning:

* Levekårsjef (leder)
* To jurister
* To nestledere
* HR-rådgiver
* Helsesjef
* Én kommuneoverlege
* Kvalitetsrådgiver
* Kommunefarmasøyt

I begynnelsen hadde direktørens kvalitetsutvalg 15 medlemmer, men man fant etter hvert ut at det ikke var nødvendig å være så bredt sammensatt. Direktørens kvalitetsutvalg har også et arbeidsutvalg som behandler alle avvik og hendelser som er sent inn fra virksomhetene. Referat fra møtene godkjennes i direktørens kvalitetsutvalg.

## Fagstab

Av figur 1 ovenfor går det fram at Stavanger kommune har én kvalitetsrådgiver, én spesialrådgiver FoU, to jurister og en kommunefarmasøyt i stab. Dette er stillinger som er opprettet dels for å være en støtte for levekårssjef/helsesjef og dels være til støtte for virksomhetslederne.

#### Oppgaver lagt til juristene

* Juridisk rådgivning til direktørene, de andre i staben og i virksomhetene
* Undervise og holde kurs i lovverket for ansatte i sektoren.
* Delta i arbeidet med å utvikle og revidere prosedyrer bl.a. når det gjøres endringer i lover og forskrifter mm.
* Deltar i direktørens kvalitetsutvalg
* Delta i internrevisjoner
* Saksbehandle tilsynssaker
* Utarbeide kontrakter
* Juridisk rådgivning på saksområder, f.eks. velferdsteknologi, bruk av tvang, spørsmål om diskriminering, informasjonssikkerhet.
* Juridisk rådgivning i enkeltsaker som gjelder brukere og pårørende, eksempelvis om:
  + Brukere som vil ha private leverandører

#### Kvalitetsrådgiver oppgaver

* Løpende rådgivning for levekårssjef og virksomhetsledere
* Behandling og forberedelse av saker til direktørens kvalitetsutvalg
* Deltar på kontaktmøter med virksomhetslederne hver måned
* Utarbeide årlige årsrapporter fra direktørens kvalitetsutvalg til politisk behandling - orientering
* Innhenter svar fra alle virksomhetslederne hvert år om hvordan de jobber med kvalitetsarbeid
* Utarbeide kvalitetsmelding for sykehjem for politisk behandling (legges fram februkar 2017)
* Undervise og holde kurs for ansatte og ledere i forbedringsarbeid.
* Saksbehandle svar på brukersaker eller klager som er sendt til direktøren/levekårsjefen, tilsynssaker eller saker meldt fra Pasient- og brukerombudet

**Kommunefarmasøyt**

Stavanger kommune har prioritert å ansette egen kommunefarmasøyt som kan gi støtte til ledere og ansatte i sektoren når det gjelder spørsmål knyttet til medisinering. Kommunen har funnet ut at det en kvalitativt bedre måte for legemiddelhåndtering enn å være avhengig av ekstern kompetanse. Kommunefarmasøyt har internrevisjon i legemiddelhåndtering i alle virksomhetene.