

## **Saksframlegg**

---

TILSYNSUTVALGAS ÅRSRAPPORT FOR 2005

Arkivsaksnr.: 00/18489

---

**Forslag til vedtak/innstilling:**

Bystyret tar årsrapportene fra de to tilsynsutvalga øst og vest for året 2005 til orientering.

## Trondheim kommune

### Saksutredning:

Bystyret opprettet 26. oktober 2000 to sentrale tilsynsutvalg, Trondheim Øst og Trondheim Vest. Retningslinjer ble fastsatt av formannskapet 21. august 2001.

I retningslinjenes pkt 5 Rapportering/årsmelding står det:

Tilsynsutvalget skal årlig utarbeide rapport om sitt arbeid til bystyret. Årsrapporten skal bl.a gi oversikt over antall tilsynsbesøk – samt en samlet vurdering av tjenestekvaliteten ved helse- og omsorgstjenestene.

Utvalgene har utarbeidet hver sin rapport for 2005. Rapportene legges fram for bystyret.

Befaringsrapportene fra de enkelte tilsynsbefaringene følger saken som utrykte vedlegg

### Rådmannens kommentar.

Under Bystyrets behandling av tilsynsrapportene for 2004, ble det vedtatt at ” *tilsynsutvalgenes årsrapporter sendes Rådmannen for kommentar før rapportene sendes til politisk behandling*”.

Rådmannen har hatt rapportene til gjennomsyn, og har gitt følgende kommentar:

”Rådmannen tar årsmeldingene fra tilsynsutvalgene for helse og velferdstjenesten øst og vest til etterretning.

Forholdene som beskrives kjenner Rådmannen seg igjen i, og de er også beskrevet gjennom ulike saker til bystyret. Det arbeides kontinuerlig med forbedringstiltak innenfor de rammene Rådmannen har til disposisjon.

Jeg vil imidlertid trekke fram enkelte forhold som jeg umiddelbart vil ta tak i:

- at et av tilsynsutvalgene ikke ble mottatt ved varslet besøk
- at det fortsatt er vanskelig for tilsynsutvalgene å få brukere og pårørende i tale
- at tilsynsutvalgene ikke mottar innkallinger til brukerråd.”

Bystyresekretariatet i Trondheim, 23. mars 2006

Kari Aarnes  
sekretariatsleder

Knut Ole Bleke  
førstekonsulent

Vedlegg    Årsrapport fra Tilsynsutvalg Vest  
              Årsrapport fra Tilsynsutvalg Øst  
              Retningslinjene for utvalga

# **ÅRSRAPPORT FOR 2005 FRA TILSYNSUTVALG FOR HELSE- OG OMSORGSSTJENESTER, TRONDHEIM VEST.**

## **1. BAKGRUNN OG MANDAT.**

Ordninga med tilsynsutvalg ble vedtatt av Bystyret 23.11.2000, og vi har tidligere avlagt årsrapport i 2002, 2003 og 2004. Disse er behandlet i Bystyret, og vedtakene fra disse behandlingene har i ettertid fulgt utvalgets arbeid i tillegg til de vedtatte retningslinjene (vedtatt i Formannskapet 21.08.01). Nåværende utvalg ble oppnevnt i Bystyrets møte 06.11.03 for inneværende bystyreperiode.

## **2. ORGANISERING.**

Utvalget har i 2005 bestått av:

Liv Selfjord (leder), RV  
Inger Johanne Munkvold (nestleder), H, til mai 2005.  
Margit Bjørnerud, H, nestleder fra juni 2005.  
Cath Ramfjord, AP  
Magne Bjørkøy, KrF  
Else Eide Ulseth, PP  
Vara:  
Linda Forsvik, RV  
Margit Bjørnerud, H, til mai 2005.  
Jorunn Tronshus, AP  
Brit A.W.Lindland, Krf.  
Jan H. Parow, H, fra høsten 2005  
Øivind Norman Hansen, PP, fra høsten 2005

Det har vært gjennomført 18 besøk i 2005. 3 av dem har blitt avlyst ved ankomst pga. at varselet om besøket ikke har nådd fram til institusjonen.

Tilsynsbesøkene har vært gjennomført på dagtid, samt ett oppfølgingsbesøk på kveldstid. Varamedlem Margit Bjørnerud deltok ved en del tilsynsbesøk våren 2005, og gikk inn som nestleder fra sommeren 2005 etter Inger Johanne Munkvold ved hennes bortgang. Vara Jorunn Tronshus har møtt ved en anledning (29.juni.). Øvrige varamedlemmer har ikke vært brukt ved gjennomføring av tilsynsbesøk. Utvalget har likevel møtt med minst 3 medlemmer på alle tilsynsbesøk i 2005. Det foreligger referat fra tilsynsbesøkene. Disse har vært forelagt de enkelte institusjoner.

I tillegg til tilsynsbesøkene har utvalget hatt følgende aktivitet:

Møte i utvalget for skriving av årsrapport 20. januar.

Leder møtt i Helse- og velferdskomiteen 11.mai.

Leder deltatt i høringsmøte om budsjett 5.sept.

Oppsummeringsmøte i utvalget 7.sept.

Vi har deltatt på beboermøte på Saupstad 3.mars og 13.okt. Det foreligger eget referat fra disse to møtene.

Det har desverre heller ikke i 2005 vært noe samarbeid med Ombudet for helse- og velferdstjenestene.

Tilsynsarbeidet har vært konsentrert om hovedsakelig soner for hjemmebasert omsorg, men omfatter også sykehjem og enheter som dagtilbud, trygghetspatroljen og PU-boliger.

Tilsynsutvalget har ikke mottatt noen innkallinger til møter i Brukerråd i vårt område, noe Bystyret vedtok at vi skulle gjennom vedtak om Brukerrådsordninga. Dette har vi forfulgt gjennom kontakt med Kommunaldirektøren, men vi mottar fremdeles ikke slike innkallinger fra enhetene. Det synes vi er beklagelig, og fortsetter derfor å etterspørre om ordninga med Enhetsstyre, og nå Brukerråd, på dette

## Trondheim kommune

området fungerer noe særlig. Dette er viktig, fordi det er forutsatt fra Bystyret at samarbeidet mellom pårørende/brukere/nærmiljø og institusjonene skal ivaretaes av Brukerråd. Se forøvrig konklusjonen vår. Tilsynsutvalgene har i løpet av året fått skriftlige rutiner om samarbeidet med Bystyresekretariatet.

### 3. GJENNOMFØRING AV TILSYNSBESØK.

Øya sone 31.01.05	Varslet besøk
Søbstad sykehjem 23.02.05	Varslet besøk
Saupstad sone 23.02.05	Uanmeldt besøke
Saupstad sone 09.03.05	Varslet besøk
E.C. Dahls sykehjem 05.04.05	Uanmeldt besøk
Vestbyen sone 19.04.05	Varslet besøk, avlyst ved ankomst
Kattemtunet sone 04.05.05	Varslet besøk
Klosterbakken aldershjem 25.05.05	Varslet besøk
Vestbyen sone 08.06.05	Varslet besøk, avlyst ved ankomst
Dagtilbud Midtbyen 14.06.05	Varslet besøk
Heimdal sone 29.06.05	Varslet besøk
Bakkelund sone 16.08.05	Uanmeldt besøk
Kystad sone 27.09.05	Varslet besøk
Trygghetspatroljen 13.10.05	Varslet besøk
Trondhjems Hospital 19.10.05	Varslet besøk
Bolig i Kattemtunet sone 17.10.05	Avtalt besøk
Munkvoll sykehjem 29.22.05	Varslet besøk, avlyst ved ankomst
Rosten sone 14.12.05	Varslet besøk

### 4. TILSYNSUTVALGETS KONKLUSJONER.

**Tilsynsutvalgets besøk har ikke avdekket forhold som tilsier at brukerne av kommunens helse- og omsorgstjenester ikke får de nødvendige tjenestene. Vi beklager sterkt at vi sjelden treffer brukere og pårørende, slik vi har bekrevet i saken. Det er vårt inntrykk at kvaliteten på det som ytes kan være på kanten av det forsvarlige noen ganger, og at arbeidsmiljøet for de ansatte kan være både tøft og belastende.**

**Internkontrollrutinene ser i hovedsak ut til å være på plass de fleste stedene.**

Utvalget har prioritert varslede besøk blant annet for å møte representanter for de ansatte og brukerne og har kun vært på tre uanmeldte besøk. Ved kun 3 besøk har vi møtt representanter for brukerne/pårørende, dette synes vi er svært beklagelig sett i sammenheng med at vi heller ikke har blitt innkalt til noen Brukerrådsmøter. Dette gjør at vår kontakt med brukerne /pårørende er helt minimal, og ønsker at dette kan bedres på en eller annen måte. Brukerne/pårørendes oppfatning av kvaliteten på den tjenesten de mottar er en viktig faktor for våre konklusjoner.

Det har i 2005 vært godt oppmøte av representanter for de ansatte, og vi synes at deres synspunkter har kommet godt fram.

Rutinene ved varsling av besøk må endres, da vi ofte har opplevd at varselet ikke har kommet fram eller kun dagen før slik at ikke de vi skal treffe kan møte opp. Det har også vært problematisk å finne egnede tidspunkt for tilsynsbesøk, og en del avlysinger og omberamninger har forekommet. Utvalget synes at uanmeldte besøk har noen problematiske sider ved seg rent etisk, og ønsker en bredere drøfting av dette.

Utvalget vil på bakgrunn av de erfaringene vi har ved årets tilsynsbesøk berøre følgende problemstillinger:

## Trondheim kommune

- Sykefraværet er delvis svært høyt noen plasser og i perioder. Dette medfører en dårligere tjenestekvalitet ved at en må benytte ufaglærte vikarer og/eller vikarer uten medisinkurs. Det fører også til at noen brukere opplever at det er mange ulike personer som kjenner dem dårlig som kommer for å gi tjenestene.
- Avviksregistrering og avviksbehandling har mangelfulle rutiner og mangelfull oppfølging noen steder. Dette medfører at en del forhold som burde vært rettet på ikke kommer fram.
- Informasjon om Trygghetspatroljens tilbud på kveld/natt er ikke kommet godt nok ut på enhetene slik at de kan brukes ved krisesituasjoner når bemanninga er liten.
- Grunnbemanninga er lav og fører til stort arbeidspress og slitasje på de ansatte, og lenger ventetid for brukerne.
- Mange omorganiseringer av sonene for hjemmebasert omsorg, bl.a. sammenslåing til større soner, endring av oppgaver, skifte av ledere, sykmeldte ledere m.m. fører til en uforutsigbar arbeidssituasjon noen plasser, og et mindre stabilt tjenestetilbud.
- En del boliger med heldøgns omsorg for ulike utfordrende brukergrupper virker å ha et stabilt, dyktig personale som synliggjør yrkesstolthet, profesjonalitet og stor innsatsvilje. Her burde både bemanningstettheten og ansattes mulighet for faglig påfyll vært større.
- Beboersammensetting i kommunale boliger på Saupstad har medført problemer for både beboere som er mottakere av for eksempel hjemmehjelps- og hjemmesykepleietjenester, og for ansatte i tjenesten. Dette er det brukt mye ressurser på å rette på, og vi håper at denne erfaringa blir brukt i videre planlegging fra Boligkontorets side.
- Det etterspørres om systemet med medarbeiderundersøkelser er godt nok slik det gjennomføres i dag.
- Terskelen for å få sykehjemsplass er høy, og mange syke og dårlig fungerende brukere mottar hjelpen i eget hjem. Dette medfører en del krav til tilrettelegging for at hjemmet skal fungere som arbeidsplass for de ansatte og at tjenestene som ytes blir kvalitetsmessig gode. Dette er et tema som bør følges nøye opp.
- Det er problematisk med økonomistyring i en del enheter for hjemmebasert omsorg. Dette er fordi budsjettet endrer seg kontinuerlig etter hvor mange brukere med ulike typer vedtak som til enhver tid mottar tjenester i sonen.

Trondheim, 31.01.05

Liv Selfjord

Margit Bjørnerud

Cath Ramfjord

Magne Bjørkøy

Else Eide Ulseth

## ÅRSRAPPORT TILSYNUTVALG FOR HELSE OG OMSORGSTJENESTER TRONDHEIM ØST 2005

### 1. Bakgrunn og mandat.

I bystyresak nr.171/100 av 26.10.00 om avvikling av bydelsråd, vedtok bystyret følgende nytt pkt. 2 og pkt.3., 2 ledd:

- 2.0** Bystyret oppretter to sentrale tilsynsutvalg med ansvar for hvert sitt område, fordelt på Trondheim øst og Trondheim vest. Tilsynsutvalgene skal bestå av 5 medlemmer og 5 personlige varamedlemmer som oppnevnes av bystyret. De sentrale tilsynsutvalgene skal arbeide i nært samarbeid med eldreombudet. Ordningen trer i kraft snarest, og de nåværende tilsynsutvalgene avvikles samtidig.
- 3.2** Rådmannen bes omarbeide retningslinjer for tilsynsutvalg i tråd med de organisatoriske endringer som følger av vedtaket. Bystyret delegerer til formannskapet å godkjenne disse.

**Mandatet er nedfelt i ”Retningslinjer for tilsynsutvalg i Trondheim kommune vedtatt i formannskapet 21.08.01”. Her heter bl.a.**

**I paragraf 2:... Arbeidsområdene inkluderer både enheter i hjemmetjenestene og kommunale og privatdrevne sykehjem....**

**og i paragraf 4: Tilsynsutvalget skal føre tilsyn med at brukerne får nødvendig helse og omsorgstjenester i henhold til statlig forskrift og retningslinjer om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene og/eller i henhold til bystyrets gjeldene kvalitetstandarder.**

**Tilsynet skal etterprøve om enhetene har rutiner for interkontroll og tilsynet skal i hovedsak utføres som en systemrevisjon.**

### 2. Organisering

Tilsyn Øst har bestått av følgende medlemmer:

Bjørn Nergaard, leder (Ap)	vara. Per Svendsen (Ap)
Solfrid Nilsen, nestleder (Frp)	vara. Aud Kirkbak (Frp)
Joar Fornes (H)	vara. Fredrik O. Karstens (V)
Åse Sletten (Sv)	vara. Inge M. Ofstad (SV)
Frøydis Gaare (Ap)	vara. Ingrid Stensnæs (Ap)

### 3. Gjennomføring av tilsynsbesøk

Følgende besøk er foretatt:

3.1 Stubban sone	13.01.05,	uannmeldt besøk
3.2 Stubban sone	27.01.05,	varslet besøk
3.3 Stubban sone	09.02.05,	varslet besøk
3.4 Valentinlyst sone	03.03.05	varslet besøk
3.5 Bergheim sone	16.03.05,	varslet besøk
3.6 Vikås/Rotvoll sone	31.03.05,	uannmeldt besøk
3.7 Zion sykehjem	13.04.05,	varslet besøk
3.8 Bakkelund sone	28.04.05,	varslet besøk
3.9 Bakkelund sone	26.05.05,	varslet besøk
3.10 Vikås/Rotvoll sone	28.06.05,	varslet besøk
3.11 Ranheim sykehjem	24.08.05,	varslet besøk
3.12 Nidarvoll sykehjem	14.09.05	uannmeldt besøk
3.13 Bromstadekra sykehjem	28.09.05,	uannmeldt besøk
3.14 Buran sykehjem	12.10.05,	uannmeldt besøk
3.15 Øya sone	26.10.05,	uannmeldt besøk
3.16 Øya sone	09.11.05	varslet besøk
3.17 Laugsand sykehjem	23.11.05	varslet besøk
3.18 Ranheim sone	07.12.05	varslet besøk

Det er foretatt 12 varslede besøk og 6 uannmeldte besøk.  
Besøkene har foregått fra kl. 1030 til kl. 1230.

Ved varslede besøk får enhetsleder brev fra bystyresekretariatet om tilsynsbesøket. Her blir enhetsleder orientert om at tilsynet ønsker at tillitsvalgt, verneombud, brukere (foresatte) og representanter fra enhetstyret skal være tilstede.

Det blir også spesifisert hvilken dokumentasjon tilsynet ønsker lagt fram.

Besøket blir foretatt som et systemtilsyn og varigheten av besøket er ca. 2 timer.

Gjennomføringen av besøket foregår ved at enheten svarer på spørsmål fra medlemmene i tilsynet. For å få mest mulig like spørsmål er det utarbeidet en mal for hvilke spørsmål vi ønsker svar på.

Vi er ved en anledning ikke blitt mottatt ved et varslet besøk. Dette er ikke akseptabelt, da vi heller ikke fikk noen god begrunnelse for dette.

Vi er ellers blitt meget godt mottatt ved alle de tilsynsbesøk vi har foretatt.

**4. Tilsynsutvalgets konklusjoner.**

Vi har ved våre besøk ikke avdekket uønskete forhold ved verken sykehjem eller hjemmebasert omsorg. Men det store sykefraværet gir fremdeles grunn til bekymring. Sykefraværet har gått noe ned, men det er enda for høyt. Dette medfører at brukerne får til stadighet nye omsorgsarbeidere å forholde seg til. Det er meget uheldig etter tilsynets oppfatning. Også for sykehjem medfører sykefraværet en utstrakt bruk av vikarer som utløser en uro blant brukerne.

Det er enda meget vanskelig å få brukere/foresatte i tale.

Vi savner en invitasjon for å delta på møtene til brukerrådene.

Vi har selv i tilsynet tatt initiativ til å invitere foresatte og sentrale tillitsvalgte til å være med på noen av tilsynsbesøkene. Dette har vært meget nyttig og de t har fremkommet en viss kritikk på blant annet organisering av arbeidet og at det er for lite personell.

Det vi i tilsynet ser som de største utfordringene for ansatte og ledelse ved sykehjemmene er den nedskjæring av personell som har foregått.

Dette gjelder spesielt nattevakter.

Dette kommer til uttrykk ved at så godt som alle tillitsvalgte klager over at de får for liten tid til brukerne.

Når det gjelder omsorg som nærhet, tid for en prat, lese en avis, gå en tur og lignende er dette skadelidende med dagens bemanning.

**Det er ikke tid for omsorg, og er det slik vi vil ha det ved livets avslutning.**

For alle sykehjem og hjemmebasert omsorg var internkontrollsystemet i bruk og fungerte godt.

Avviksbehandling foretaes i Gericca, og vi har fått forståelse av at så godt som alle avvik meldes inn.

Framlegging av regnskap/foreløpige regnskapstall viser at noen klarer å holde sine budsjetter, mens andre har store problemer med dette.

Vi mener at dette har sammenheng med aktiviteten på sykehjemmene, og utstrakt bruk av vikarer, samt at noen går ut over vedtak som er gjort.



## Trondheim kommune

På bakgrunn av våre besøk har vi fått avdekket noen problemer som vi vil nevne:

Ansatte **må** taes med på råd allerede under planleggingen når nye sykehjem skal bygges.

Vi har gjentatte ganger fått høre om dårlige tekniske planløsninger.

Beredskap om natta er enda dårlig.

På enkelte sykehjem er det en blanding av senile og somatisk syke på samme avdeling som ikke er heldig.

Det er uheldig at ansatte må forholde seg til mange fastleger. Dette medfører mye ekstraarbeid med resepter.

Hva er bra?

Alle i institusjonene har en tilfredstillende hverdag når det gjelder mat, pleie og nødvendig stell.

Det er også tilfredstillende forhold i hjemmebasert omsorg, men dagen er mer uforutsigbar både for brukere og ansatte.

Tannbehandling bra. Alle pleiere og omsorgsarbeidere var opptatt av at brukerne skulle få best mulig tannstell.

Legetjenesten fungerer bra ved sykehjem.

Renholdet er godt. Det er for det meste betjeningen som tar seg av dette. Her kunne det kanskje vært brukt renholdsarbeidere så ansatte ved sykehjemmet kunne tatt seg av omsorgsoppgaver.

De fleste sykehjemmene og sonene bruker lederavtalen aktivt sammen med enhetspermen og husets rutineperm.

Kompetanseheving og faglig utvikling gjøres i regi av kommunen, men også det er avhengig av sykehjemmets/sonens økonomi.

Jeg vil også nevne at det ved noen sykehjem har sykefraværet gått ned, slik at de tiltak som er satt i verk nytter.

Ansettelse av flere ambulerende aktivtører har virket meget positivt.

Vi har også noen spørsmål ?

Rapportering og annet ”papirarbeid” tar tid. Kan noe av dette reduseres ?

Omorganisering skaper uro. Nødvendig ?

# Trondheim kommune

Trondheim 5. mars 2005

Bjørn Nergaard

Solfrid Nilsen

Joar Fornes

Åse Sletten

Frøydis Gaare