

Tilsyn setter **fart** på kommunenes **forbedringsarbeid**

Kommunene oppfatter Fylkesmannens tilsyn med tjenestene til eldre i 2010 og 2011 som relevant og aktuelt, og som et godt grunnlag for forbedring. Det viser en deskriptiv undersøkelse som Agenda Kaupang gjennomførte for Statens helsetilsyn høsten 2012. Det mest gledelige funnet var at tilsynet stimulerte til forbedringsarbeid enten det ble avdekket lovbrudd eller ikke.

I perioden 2009–2012 gjennomførte Statens helsetilsyn og fylkesmennene en 4-årig satsing på tilsyn med tjenester til eldre. Ved avslutningen av satsingen ønsket vi å få undersøkt hvilke prosesser og tiltak kommunene satte i gang. Vi ønsket også å få vite om det var noe som hindret eller gjorde det vanskelig å bruke resultatene fra tilsynet i forbedring av tjenestene. Kommunene ble dessuten bedt om å komme med synspunkter på hvordan tilsyn kan være et konstruktivt bidrag til forbedring i kommunale helse- og omsorgstjenester.

325 kommuner fikk tilsendt et elektronisk spørreskjema om hvilken innvirkning tilsynet hadde hatt. 220 kommuner (68 prosent) svarte. I tillegg ble det gjennomført telefonintervjuer med virksomhetsledere, rådmenn og medarbeidere i 10 kommuner.

Tilsyn bevisstgjør og fremmer kvalitetsforbedrende tiltak

Det ble satt i gang et mer omfattende arbeid og flere tiltak for å rette opp forholdene i kommuner der fylkesmennene fant lovbrudd enn der det ikke var lovbrudd. Arbeid med å lage og ta i bruk rutinebeskrivelser og arbeid med kompetanseforbedring var de vanligste tiltakene. Etter tilsynet arbeidet også mange kommuner med opplegg for å melde fra om uheldige og kritiske feil og hendelser.

I undersøkelsen ble kommunene spurt om hva som kunne være hindringer for endringsarbeidet. Knapphet på tid ble oppfattet som den største hindringen. Økonomi ble også nevnt som en hindring, særlig i større kommuner. I kommuner med lovbrudd, oppfattet de hindringene som noe større enn i kommuner uten lovbrudd.

Viktige tilsynstemaer og god dialog stimulerer forbedringsarbeidet

Tilsynstemaene i satsingen var legemiddelbehandling og legemiddelhåndtering, arbeid med ernæring, tilbud til demente, rehabilitering i sykehjem og saksbehandling av søknader om avlastning. Drøyt 80 prosent av kommunene svarte at temaene var svært viktige for egen virksomhet.

I all hovedsak oppfattet kommunene at tilsynsfunnene var beskrevet på

en forståelig måte. Flertallet svarte også at dialogen med Fylkesmannen om funnene, sammen med tilsynsrapporten, ga godt grunnlag for etterarbeidet. Dialogen med Fylkesmannen ble framhevet som viktig ikke minst av kommuner som ikke var like positivt innstilt til tilsyn som flertallet i denne undersøkelsen. De fleste

” De fleste kommunene ser på fylkesmennenes medarbeidere som svært kompetente og ønsker seg mer veiledning og dialog i etterkant av tilsyn ”

kommunene ser på fylkesmennenes medarbeidere som svært kompetente, og ønsker seg mer veiledning og dialog i etterkant av tilsyn. De ønsker også at fylkesmennene i større grad skal være et bindeledd mellom kommuner og bidra til erfaringsdeling.

Oppløftende, men utfordrende tilbakemeldinger

Resultatene fra undersøkelsen har

gitt oss et godt utgangspunkt for videre utvikling og forbedring av tilsynsarbeidet. Det var særlig oppløftende at også de kommunene der fylkesmennene ikke hadde funnet lovbrudd, brukte tilsynet aktivt til forbedring av egen virksomhet.

Statens helsetilsyn har merket seg at god dialog om tilsynet og om funnene er betydningsfullt for kommunenes forbedringsarbeid i etterkant. Det er en utfordring vi må fortsette å jobbe målrettet med for å kunne understøtte kommunene og fortsatt styrke tilsynsmyndighetens tillit og legitimitet i tjenestene.