

Innhold

Innledning.....	3
1. Forankring, struktur og eierskap.....	4
2. Kvalitet og kvalitetsutviklingsarbeid	5
3. Mål for kommende 12-årsperiode.....	7
4. Helse og mestring	8
5. Innovasjon og utvikling	10
6. Helhetlige og likeverdige tjenester	12
7. Ledelse og medarbeiderskap	14



«Ei hand å holde i»



Innledning

«Helse og omsorg på vei mot 2032 Kvalitets- og utviklingsplan» (heretter Kvalitetsplan) er den overordna planen for helse og omsorg med målsetting og retning for bærekraftige tjenester de neste 12 årene. Satsningsområdene i handlingsdelen gir grunnlaget for rapporteringen til Kommunestyret i den årlige kvalitets- og utviklingsrapporten (heretter Kvalitetsrapport). Politisk nivå skal gi styringssignal, utfordre tjenesten og være pådriver når det gjelder kvalitets- og utviklingsarbeid.

Kvalitetsplanen bygger på Helsedirektoratet sin nasjonale strategi for kvalitetsforbedring «Og bedre skal det bli» IS - 1162:



I kommuneplanperiode (2020-2032) vil antall innbyggere i alderen 80 år eller eldre øke med 150 personer, noe som utgjør en 50% økning hos aldersgruppen som antas å ha de største tjenestebehovene. Samtidig vet vi at antallet som rekrutteres inn i yrket vil minke som en forventet befolkningsframskriving. Kommunen må derfor framstå som en innovativ og attraktiv arbeidsgiver, som legger til rette for å beholde, rekruttere og utvikle kompetanse.

Samhandlingsreformen har ført til en forskyvning av behandlingsansvar fra spesialisttjenesten til primærhelsetjenesten i kommunen. Pasienter blir ikke lenger ferdig behandlet i spesialisthelsetjenesten og vi ser et økende antall kronikere som trenger sammensatte og omfattende kommunale tjenester. Tjenestene må endre fra tradisjonelle spesialistroller til å ha fokus på økning av innbyggernes helsekompetanse. Denne kompetanse er knyttet til beslutninger om egne sunne livsvalg, sykdomsforebyggende tiltak og egenmestring av sykdom. Kommunen skal bidra med god informasjon og veiledning til hele befolkningen fra før barn er født til livets slutt. Det blir derfor viktig å legge til rette for god fysisk og psykisk helse gjennom hele livet.

Tjenestene skal ut fra gitte rammer, langsiktig og helhetlig planlegging, god nyttig-gjøring av kompetanse og fleksibel ressursbruk, arbeide for å yte riktige tjenester på lavest mulig nivå. Et likeverdig tjenestetilbud og den enkelte brukers behov for tjenester skal være førende for tjenesteproduksjon. God ledelse er en forutsetning for å gi gode og forsvarlige helse- og omsorgstjenester.

1. Forankring, struktur og eierskap

Kommunene sitt ansvar er gjengitt i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. kapittel 3-1: *å sørge for gode og forsvarlige helse- og omsorgstjenester til alle som trenger det, uavhengig av alder eller diagnose.*

Føringer for planen er gitt i kommuneplanens samfunnsdel, økonomiplan, lovverk. tilhørende forskrifter og aktuelle nasjonale satsningsområder.

«Helse og omsorg på vei mot 2032- Kvalitets- og utviklingsplan» bygger på mandat gitt i kommunestyrevedtak 035/15.

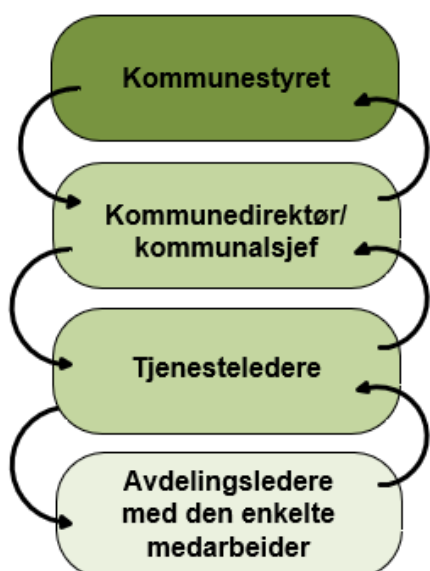
Kvalitetsplanen setter langsiktige mål for kommende 12-årsperiode (2020-2032) og følges opp av satsningsområdene for perioden 2020-2023.

Ringebu kommune sin visjon er **kommunen der det er lov å lykkes**. Kommunens overordnede mål er å skape et samfunn med en identitet som kjennetegnes innad og utad av verdiene **raus, solid, spenstig**.

Revideringen av planen er gjennomført av kommunalsjef, tjenesteledere og avdelingsledere. Hovedtillitsvalgt har hatt innspillmulighet. Eldrerådet og RFF har hatt planen til orientering.

Kommunestyret som helse og omsorgseier forstår god utøvelse av sin rolle som oppdragsgiver ved å:

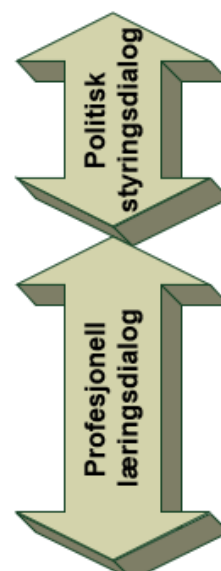
- ✓ ha fokus på helse og omsorgssektorens formål
- ✓ sikre brukerens rettigheter jfr. gjeldende lovverk
- ✓ ha kunnskap om og ferdigheter i dialogbasert styring
- ✓ ha oversiktskunnskap om tjenesteenhetenes fagområder og resultater
- ✓ bidra til å utvikle helse og omsorg som en lærende organisasjon
- ✓ ha system for kvalitetsutvikling som brukes aktivt



Styring er et politisk ansvar

Ledelse er et administrativt ansvar

Gjennomføring er et profesjonelt ansvar



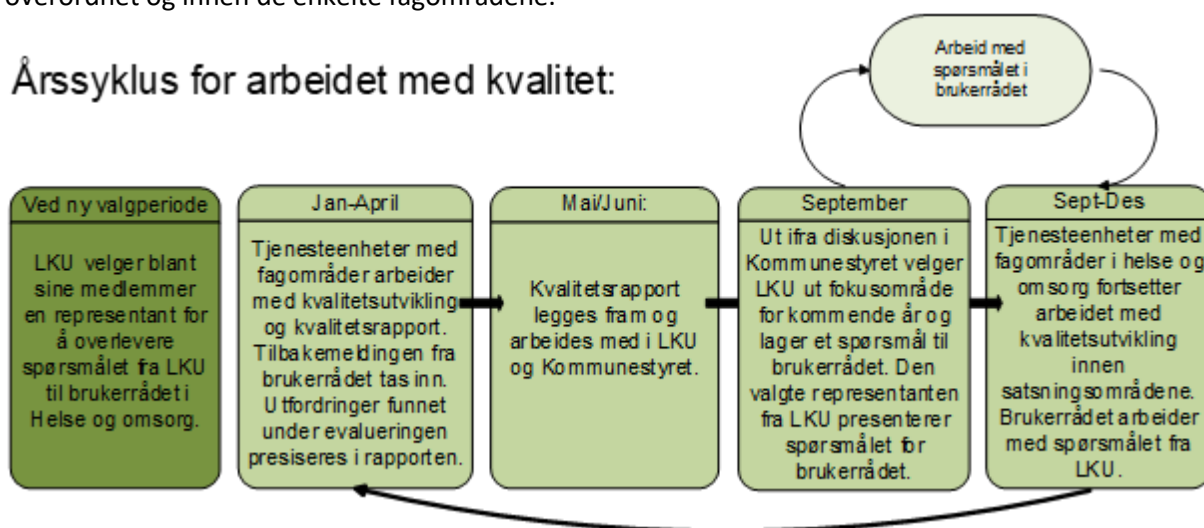
2. Kvalitet og kvalitetsutviklingsarbeid

Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten:

§1. Formål: Formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester og at helse- og omsorgslovgivningen oppfylles gjennom krav til systematisk styring og kontinuerlig forbedringsarbeid i tjenestene.

Årlig fremlagt rapport viser tilstanden innen helse og omsorg gjennom sammenstilte resultater og oppfølging av disse. Rapporten legges fram i et eget arbeidsmøte i levekårsutvalget og kommunestyret. Samlet gir dette et helhetlig grunnlag for drøfting av videre satsningsområder overordnet og innen de enkelte fagområdene.

Årssyklus for arbeidet med kvalitet:



Års syklus for arbeidet med kvalitet og tilhørende kvalitetsrapport der samspillet mellom politikk, administrasjon og brukerrådet synliggjøres.

Krav om internkontroll skal sikre god styring av og kvalitet på tjenestene, slik at organisering og rutiner framstår som enhetlige. Trygghet og forutsigbarhet for bruker skal være førende for alle tjenester innen Helse og omsorg. Lover og forskrifter utgjør minstekravet til kvalitet og angir blant annet brukers rettigheter og helsepersonellens forpliktelser.

For bruker betyr dette at:

- ✓ tjenestene er tilgjengelige når behov oppstår jfr. tildelingskriteriene
- ✓ de blir møtt med respekt og omtanke
- ✓ de får faglig god behandling
- ✓ de har medinnflytelse
- ✓ de får trygge, forutsigbare tjenester med få uønska hendelser

Helse- og omsorgs tilnærming til kvalitet bygger på tre dimensjoner:

- ✓ opplevd kvalitet
- ✓ faglig kvalitet
- ✓ ledelsens tilrettelegging for opplevd og faglig kvalitet

Tjenestene skal arbeide for en praksis som bygger på samhandling, hvor grunnlaget er felles verdier, holdninger og antakelser. Tjenestens kultur skal gjenspeiles i praksis og arbeidsmåter. Utførelse av tjenester skal understøtte tjenestens fokus på kvalitet.

Et vanlig perspektiv er å dele inn i struktur, prosess- og resultat kvalitet. «Helse og omsorg på vei mot 2032» fokuserer på prosesskvalitet og resultat kvalitet og sammenhengen mellom disse. Med andre ord, *Hva er gode pasientforløp i Ringeby?*

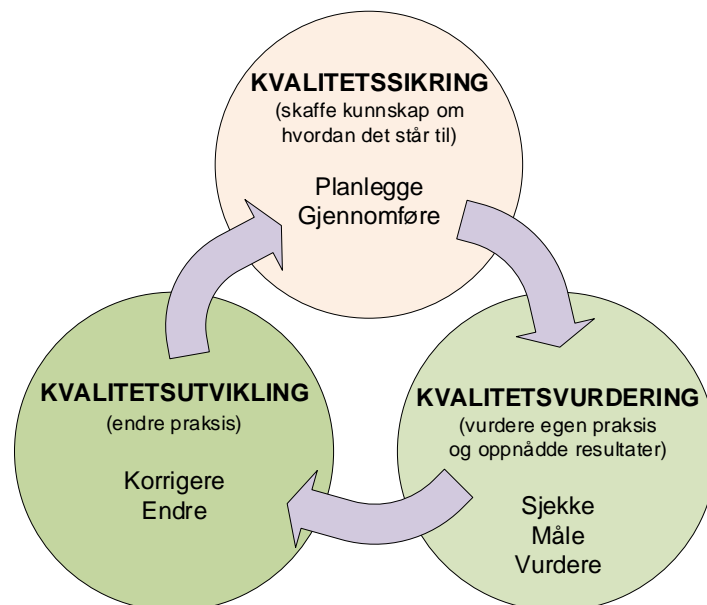
Kvalitetssystemet for helse- og omsorgstjenesten bygger på Kvalitetsutviklings sirkelen jfr. modell under;

1. kvalitetssikring (skaffe kunnskap om hvordan det står til)
2. kvalitetsvurdering (vurdere egen praksis og oppnådde resultater)
3. kvalitetsutvikling (endre praksis).

Kvalitetsutvikling må derfor skjer tett på tjenesteutøvelsen.

Helse og omsorg har innført brukerintervju for å sikre brukerinnflytelsen i kvalitetsarbeidet og har gått bort fra tradisjonelle brukerundersøkelser som erfaringsmessig har gitt lite konkrete tilbakemeldinger.

Intervju gjennomføres hvert år innen utvalgte tjenester slik at brukere innen hver tjeneste blir intervjuet ca hvert 4.år. Resultater og oppfølging av funn i undersøkelsene drøftes og følges opp innad i tjenesten og i Brukerrådet.



Modell som illustrerer gangen i kvalitetsarbeidet i helse og omsorg gjennom kvalitetssikring, kvalitetsvurdering og kvalitetsutvikling.

3. Mål for kommende 12-årsperiode

(2020 – 2032)

Tolvårsperspektivet er langsiktig og overordnet og er i tråd med målene i kommuneplanens samfunnsdel.

Helhetlig tenkning, forsknings- og kunnskapsbasert utvikling, forebygging og egenmestring skal være styrende for satsinger innen helse- og omsorgssektoren i 12-årsperioden.

Satsningsområder, målsettinger, suksessfaktorer og resultatmål bli redigert hvert 4. år for å bidra til oppnåelse av mål for 12 årsperioden som er:

- ✓ øke innbyggernes helsekompetanse og egenmestring slik at innbyggerne i størst mulig grad tar sunne livsvalg og ansvar for eget liv og helse.



- ✓ Øke frivillighet ved å legge til rette for at innbyggere ut ifra sine forutsetninger kan bidra som en ressurs for andre i nærmiljøet.
- ✓ teknologi som er en naturlig del av tjenestene for å bidra til egenmestring en effektiv og god ressursutnyttelse
- ✓ kultur der utviklingsorienterte og bevisstgjorte medarbeidere som tar ansvar for helhetlige løsninger innenfor vedtatte rammer.
- ✓ motiverte ansatte som tar utgangspunkt i muligheten og ressursen den enkelte bruker har for å ivareta eget liv
- ✓ rause, modige og spenstige ledere som ser kvalitetene hos sine medarbeidere og gir rom for kreativitet og utvikling
- ✓ ledelse som fokuserer på kvalitet, gir retning og tar felles ansvar i arbeidet med å utvikle fremtidsretta tjenester
- ✓ aktivt politisk eierskap som er deltar i utvikling av framtidens helse og omsorgstjenester

Satsningsområder for kommende 4 års periode er:

- ✓ helse og mestring
- ✓ innovasjon og utvikling
- ✓ likeverdige og helhetlige tjenester
- ✓ ledelse og medarbeiderskap

4. Helse og mestring

Mestring er en forutsetning for opplevelse av god helse. Regjeringen sin strategi for god psykisk helse «mestre hele livet» har som mål at flere skal oppleve god psykisk helse og trivsel, og at de sosiale forskjellene i psykisk helse skal reduseres. For å lykkes med det, må vi ha et samfunn som fremmer mestring, tilhørighet, opplevelse av mening og styring over eget liv. Fremme god psykisk helse hos barn og unge er et viktig satsningsområde, likeså inkludering, tilhørighet og deltagelse i samfunnet for alle. Regjeringens satsning er sammenfattende med folkehelsearbeidet lokalt i Ringebru som har definert barn og unge og aktivitet og sosial deltagelse som de viktigste satsningsområdene i sitt utfordringsbilde.

Å være foreldre kan være utfordrende, og det er derfor viktig å styrke foreldrerollen slik at barns oppvekstvilkår i Ringebru kommune får ei god og trygg ramme. Dette omfatter blant annet å øke kompetansen hos foreldrene når det gjelder samspill, tilknytning, grensesetting, stimulering og mestring.

Anledning til aktivitet og sosial deltagelse, er viktig for god livskvalitet. Sosial deltakelse betyr å ha venner og å ta del i «vanlige sosiale aktiviteter», det vil si slike som er åpne for alle. Stadig flere melder at det er ensomme både unge som gamle. Mennesker med funksjonsnedsettelse deltar i mindre grad enn den øvrige befolkningen i sosiale aktiviteter

det er derfor viktig med et ekstra fokus for tilrettelegging inn mot denne gruppen. For å lage gode betingelser for å styrke menneskers opplevelse av mestring og skape gode rammer for innbyggernes hverdagsliv er det nødvendig med samarbeid mellom innbyggere, politikere og tjenestene på tvers av sektorer.

Helsekompetanse er et nytt norsk ord som er lansert av helse- og omsorgsdepartementet. Det handler om å øke kompetansen knyttet til sunne livsvalg, sykdomsforebygging, egenmestring av sykdom og bruk av helse- og omsorgstjenester. Mange av utfordringene må løses sentralt, men noe kan vi også gjøre lokalt i Ringebru.



Barnehagen har faste besøk ved Linåkertunet



MÅLSETTING

Et inkluderende samfunn som bidrar til god helse gjennom slagordet "mestre hele livet". Tjenesten skal tilrettelegge med forståelig informasjon og veiledning som gjør det lettere for innbyggerne å ta sunne livsvalg og ansvar for egen helse.

VIKTIGE SUKSESSFAKTORER

- Informativ og lett forståelig informasjon om tjenestetilbudet på kommunens hjemmesider, brosjyrer og i brev som sendes ut.
- Benytte muligheten som ny teknologi og digitale medier gir tjenestene et mestringsperspektiv.
- Hjelp til selvhjelp ved å fokusere på forebygging og hverdagsmestring som arbeidsform.
- Fokus på kosthold og ernæring for å redusere andel med livsstilssykdommer (kols, diabetes og fedme).
- Samarbeid med frivillige og lag og foreninger om tilpasset aktivitet.
- Fokus på riktig bruk av legemidler.

RESULTATMÅL

- Snitt antall brukere av helsestasjon for ungdom er 15 pr. mnd.
- Brukere på Frisklivsentralen er minimum 90 årlig.
- Fullbookede grupper med Yoga på frisklivsentralen gjennom hele året.
- Saker til familieteam er minimum 20.
- Kronikere behandles av rus og psykisk helsetjeneste får tilbud om ernæring screening.
- Årskontroll av alle beboere på Heldøgns tjenester Linåkertunet.
- Årlig legemiddel gjennomgang til hjemmeboende (der kommunen administrerer medikamenter).
- Ungdom i Ringebu som sier de har vært beruset reduseres til 14 %.
- Antall som stiller på årlig informasjonsdag for eldre over 70 år «Seniordag» er minst 50.
- 60 % av vedtak endres fra «hjelp til» – «opplæring til» for å øke egenmestring og ansvar for eget liv blant pasienter av hjemmetjenesten.



Losnavatnet

5. Innovasjon og utvikling

Helse og omsorg har som målsetning å ha utviklingsorienterte og bærekraftige tjenester. Tjenestene skal være innovativt og i kontinuerlig utvikling i forhold til organisering av tjenester, brukermedvirkning og anvendelse av ny teknologi. Flere innbyggere i høy alder samtidig som antallet i yrkesaktiv alder reduseres, medfører at tjenesten må nyttiggjøre faglig og økonomiske ressurser annerledes og på en smartere måte enn i dag.

Bruk av tjenstedesign som metode er egnet for å organisere tjenestene ut fra brukerens behov og er et viktig verktøy for forbedring og utvikling av tjenester. Tjenstedesign bygger på tverrfaglighet både når det gjelder brukergruppene og andre ressurser. De fem prinsippene i tjenstedesign er brukersentrert, samskapende, helhetlig, visuelt og testet. Brukerintervju innen helse og omsorg er en del av denne satsningen og skal bidra til å sikre brukermedvirkning i forbedringsprosesser.



Helse og omsorg strategisk kompetanseplan som revideres hvert 4 år. Planen legger føringer for fremtidig kompetansebehov i organisasjonen og skal sikre oppfølging av kompetansebehovet for ledere og medarbeidere.

I alt utviklingsarbeid er det viktig å ha fokus på nytteverdien (gevinstrealisering) og nyttig gjøring av eksisterende ressurser. Målet med innovasjon er at det skal gi en form for gevinst i etterkant av gjennomføringen, bedre tjeneste, økonomisk eller ressursmessig. KS definerer Innovasjon som «nytt, nyttig og nyttiggjort». En forutsetning for å lykkes, er forankring i alle ledd i organisasjonen. Helse og omsorg bruker kreative verktøy for å øke eierskap og legge til rette for medarbeiderdrevet innovasjon.

Ledere i helse og omsorg har målsetting om å skape utvikling ved å:

- ✓ gjennomføre innovative prosesser
- ✓ arbeide etter prinsipper for lærende organisasjoner
- ✓ bidra til prosjekt- og nettverkssamarbeid
- ✓ gi rom for kreative medarbeidere

God innovasjonsledelse og innovasjonskompetanse vil ikke bare kunne redusere motstand mot nye løsninger og endrede arbeidsrutiner, men også bidra til at medarbeidere selv er med på å utforme nye løsninger. Videre vil dette motivere medarbeidere og opprettholde eller bedre tjenestekvaliteten for de som mottar tjenester.

Skal helse og omsorg lykkes med innovasjon krever dette et tydelig lederskap som skal gå foran og vise vei. Ledere må være bevisst egen rolle som kjennetegnes ved; åpenhet for nye idéer, innovativ tenkning og risikovillighet.

MÅLSETTING

Utviklingsorienterte og bærekraftige tjenester som er brukerorienterte, helhetlige og ressurseffektive.

VIKTIGE SUKSESSFaktorER

- God kommunikasjon og informasjonsflyt
- Brukerinnflytelse og systematisk bruk av brukerkunnskap
- Forankring av innovasjon-/utviklingsarbeidet i alle ledd i organisasjonen
- Medarbeiderdrevet innovasjon
- Endringskompetanse og vilje til å mobilisere
- Arbeide smartere og ta i bruk ny teknologi

RESULTATMÅL

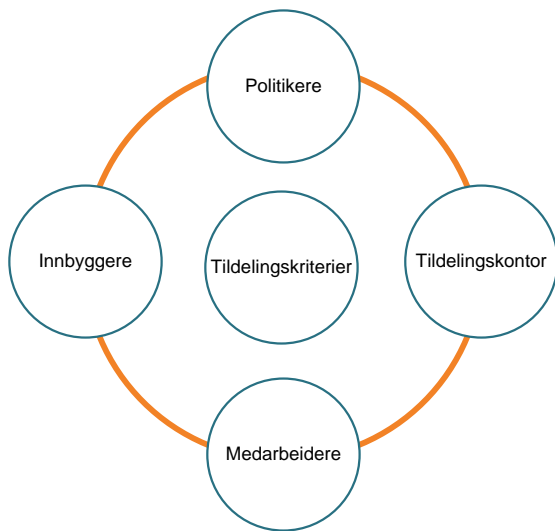
- Gjennomfører brukerintervju innenfor to ulike tjenester med minimum 20 brukere hvert år.
- Minst to felles utviklingsarbeid for helse og omsorg per år gjennom bruk av kreative prosesser
- Minst et utviklingsarbeid i egen enheten per år gjennom bruk av kreative prosesser og stor grad av medarbeiders medvirkning.
- Minst et utviklingsarbeid i helse og omsorg per år i samarbeid med brukerrådet.
- Minst 20 brukere opplever øket trygghet og mestring ved å ta i bruk sensorisk som eks. bevegelsessensor i seng.



Ansatte på kurs i «Tidlig oppdagelse av forverret tilstand» - Pasientsikkerhetsprogrammet I trygge hender.

6. Helhetlige og likeverdige tjenester

Helse og omsorg har utarbeidet helhetlige kriterier for tildeling av helse- og omsorgstjenester. Kriteriene er forankret politisk og administrativt og evalueres årlig. Tildelingskriteriene er førende for all tildeling av tjenester og skal i tillegg være individuelt tilpasset. Tildelingskriteriene skal være kjent, tydelige, benyttes i daglig arbeid og evalueres årlig.



Hensikten med kriteriene er å:

- ✓ ivareta bruker og pasientsikkerhet og sikre likeverdig behandling uavhengig av hvor en er bosatt i kommunen
- ✓ profesjonalisering av saksbehandlingen
- ✓ skille og tydeliggjøre forvaltning (tildeling) og utførelse
- ✓ sikre styring mellom bruk av ressurser og behov
- ✓ sikre helhetlige pasientforløp

Tildelingskontoret ivaretar rollen som koordinerende enhet og har medansvar for samhandling rundt brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester.

Helse og omsorg arbeider for et helhetlig pasientforløp som kjennetegnes av god samhandling, smidig overføring av informasjon og oppgaver gitt til rett tid på rett sted. Pasienten deltar i beslutninger om målsetting og utforming av tiltak, og fremdriften av forløpet er kontinuerlig basert på kunnskap/opplysninger om pasientens tilstand og behov.

Pasient og brukers involvering og medvirkning i eget pasientforløp er viktig i satsingen. Pasientens helsetjeneste er en helsetjeneste der ingen beslutninger om deg, tas uten deg. Med denne tilnærmingen kan vi iverksette tiltak basert på pasienter og brukere egne mål «hva er viktig for deg?»



Befaring av det nye bofellesskapet

MÅLSETTING

Sikre likeverdige og helhetlige tjenester som ivaretar brukers innflytelse.

VIKTIGE SUKSESSFATORER

- Oppdaterte tildelingskriterier
- Tjenester tildeles på bakgrunn av kunnskap om pasientens tilstand og behov
- Brukerinnflytelse og systematisk bruk av brukerkunnskap
- Sammenhengende tjenester med fokus på god samhandling mellom involverte.
- Oppdatert IPLOS (måltall som beskriver funksjonsnivået til den enkelte)

RESULTATMÅL

- Klager til Fylkesmannen /Formannskap som resulterer i medhold den som klager er under to pr. år.
- Minst 10 klager fra bruker/pårørende brukes som ledd i forbedrings- eller kvalitetshevende arbeid.
- Alle med behov for langvarige og koordinerte tjenester skal tilbys individuell plan.
- 100 % skriftlig vedtak for alle som søker om tjenester (gjelder ikke forebyggende tiltak, kartlegging, tilpassing av hjelpemidler og legetjenester).
- Gjennomsnittlig vedtakstid skal ikke overstige 21 virkedager, fra mottatt søknad til ferdig behandlet.
- Gjennomføre fokusuke med «hva er viktig for deg» i hele helse og omsorg.
- IPLOS oppdateres ved endring av funksjonsnivå med varighet over 14 dager og minst fire ganger i året.



«LEVE HELE LIVET»

7. Ledelse og medarbeiderskap

Ledelse innen helse og omsorg fokuserer på kvalitet, gir retning og tar felles ansvar i arbeidet med å utvikle fremtidsretta tjenester.

Verdiene for Ringebu er Raus solid og spenstig. Leder har ansvar for å arbeide med forankring av verdiene og bevisstgjøre medarbeidere i hva verdiene betyr for i det daglige, i forhold til yting av tjenester. Tjenesten skal ha ledere som utvikler medarbeidernes kompetanse, delegerer oppgaver og oppmuntrer til medvirkning.

Ledere i helse og omsorg har målsetning om å skape utvikling ved å:

- ✓ Skape tillitsrelasjoner og dialog
- ✓ Formulere den faglige hovedoppgaven
- ✓ Håndtere makt, tillit og autoritet
- ✓ Utvikle felles fagforståelse, som grunnlag for delegasjon
- ✓ Arbeide med å avklare forventninger
- ✓ Håndtere motstand mot endringer
- ✓ Arbeide med dilemmaer
- ✓ Rekruttere og mobilisere kompetanse

I helse og omsorg har vi fokus på tiltak som bidrar til å opprettholde og øke tjenestekvaliteten. Kontinuerlig forbedring skjer gjennom ansvarliggjøring av ansatte og kompetansehevende tiltak hvor det fokuseres på beste praksis. Ledere skal legge til rette for at arbeidsrelaterte forhold gjør at arbeidsplassen oppleves som trygg gjennom tydelige forventninger. Kvalitet- og forbedringsarbeid skal foregå innen rammen av en god HMS-kultur jfr. arbeidsgiver politisk handlingsplan. Ledere og medarbeidere må ha nødvendig kompetanse som benyttes til tjenestenes og medarbeidernes beste.

Medarbeidere i helse og omsorg skal bidra til:

- ✓ At den enkelte bruker får en trygg og forutsigbar hverdag, med størst mulig grad av livskvalitet og selvstendighet.
- ✓ Helhetlig tenking og samhandling på tvers av tjenesteområdene.
- ✓ At alle arbeider bevist i retning mot de målene som er satt for tjenesten
- ✓ Lojalitet til beslutninger som er tatt
- ✓ Engasjement og fokus på løsninger



Ledelsesutvikling i Ringebu kommune

MÅLSETTING

Ledere og medarbeidere skal samarbeide om å sikre helhetlige tjenester, aktivt medarbeiderskap og en omstillingsdyktig organisasjon.

VIKTIGE SUKSESSFaktorER

- Stabil ledergruppe med fokus på kvalitet
- Modig og tydelig lederskap
- Koordinere tjenester og bruk av kompetanse på tvers
- Den enkelte medarbeider blir sett, hørt og verdsatt
- Engasjement og arbeidsglede
- Bruk av kreative verktøy og prosesser (identifisere-utvikle-realisere)
- Medarbeidere som tar ansvar
- Helhetlig årsplan for helse og omsorg

RESULTATMÅL:

- Alle medarbeidere har tilbud om årlig om medarbeidersamtale
- Minimum 92 % nærvær
- 100% av alle nytilsette har formell kompetanse for stillingen
- Gjennomføre ROS analyser med medvirkning fra ansatte
- Oppdatert handlingsplan i henhold til ROS-analyser
- Oppdatert årshjul som sikrer medvirkning og gjennomføring av planlagte aktiviteter



Fra Høgkleiva