

MØTEINNKALLING

Utval: Komite for helse og omsorg
Møtestad: Eggesbøtun
Dato: 23.03.2017
Tid: 14:00

Melding om forfall til tlf. 70081300.

Forfall til møter i kommunale organer skal vere gyldig i hht. Lov om kommuner og fylkeskommuner § 40, nr. 1.

Varamedlemer som får tilsendt sakliste, skal ikkje møte utan nærare innkalling.

Det er synfaring og informasjon om heimeteneste i kommunen. Oppmøte ved Eggesbøtun kl. 14.00.
Møtet vert også i møtelokala der.

Fosnavåg, 16.03.2017

Bjørn Otterlei
Leiar

SAKLISTE:

Saksnr	Innhold
PS 12/17	Godkjenning av innkalling og sakliste
PS 13/17	Protokoll frå førre møte
PS 14/17	Referatsaker
PS 15/17	Årsplan 2017
PS 16/17	Familievikar - forslag til tilbod for familier om hjelp i heimen ved spesielle og akutte forhold
	Referatsaker
RS 7/17	Pasient- og brukarombudets årsmelding 2016

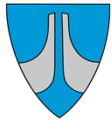
Orientering/drøfting:

Renathe orienterer om evaluering av tilboda som er kome inn i den eksterne evalueringa av helse- og omsorgstenesta.

PS 12/17 Godkjenning av innkalling og sakliste

PS 13/17 Protokoll frå førre møte

PS 14/17 Referatsaker



Rådmannen

SAKSFRAMLEGG

Sakshandsamar:	OJK	Arkivsaknr:	2017/175
		Arkiv:	146

Utvalsaksnr	Utval	Møtedato
27/17	Formannskapet	28.02.2017
17/17	Kommunestyret	09.03.2017
6/17	Råd for menneske med nedsett funksjonsevne	10.03.2017
27/17	Komite for næring, kultur og idrett	13.03.2017
10/17	Komite for oppvekst	22.03.2017
15/17	Komite for helse og omsorg	23.03.2017
9/17	Eldrerådet	13.03.2017
	Kommunestyret	06.04.2017

ÅRSPLAN 2017

Møtebehandling:

Rådmannen si tilråding vart samrøystes vedteken

Tilråding i Komite for næring, kultur og idrett - 13.03.2017

1. Kommunestyret godkjenner årsplanen for 2017 slik han ligg føre.
2. Kommunestyret ber om at budsjetttrundskrivet vert lagt fram for formannskapet innan utgangen av mai.
3. Kommunestyret er klar over at arbeidssituasjonen er krevjande i ein del avdelingar og at framdrifta av ein del saker er avhengig av kva for personalressursar som vert stilt til disposisjon.

Møtebehandling:

Tilråding/Vedtak i Råd for menneske med nedsett funksjonsevne - 10.03.2017

Møtebehandling:

Krf v/Birgitte Sævik Pedersen kom med slikt framlegg:

Saka vert utsett til neste kommunestyremøte.

Administrasjonen saman med komiteiarane må syte for at Årsplan 2017 vert handsama i alle komiteane før neste kommunestyremøte.

Framlegget frå Krf vart samrøystes vedteke.

Vedtak i Kommunestyret - 09.03.2017

Saka vert utsett til neste kommunestyremøte.

Administrasjonen saman med komiteiarane syter for at Årsplan 2017 vert handsama i alle komiteane før neste kommunestyremøte.

Møtebehandling:

Rådmannen si tilråding vart samrøystes vedteken.

Tilråding i Formannskapet - 28.02.2017

4. Kommunestyret godkjenner årsplanen for 2017 slik han ligg føre.
5. Kommunestyret ber om at budsjetrundskrivet vert lagt fram for formannskapet innan utgangen av mai.
6. Kommunestyret er klar over at arbeidssituasjonen er krevjande i ein del avdelingar og at framdrifta av ein del saker er avhengig av kva for personalressursar som vert stilt til disposisjon

Tilråding:

7. Kommunestyret godkjenner årsplanen for 2017 slik han ligg føre.
8. Kommunestyret ber om at budsjetrundskrivet vert lagt fram for formannskapet innan utgangen av mai.
9. Kommunestyret er klar over at arbeidssituasjonen er krevjande i ein del avdelingar og at framdrifta av ein del saker er avhengig av kva for personalressursar som vert stilt til disposisjon.

Særutskrift:

- Rådmannen si leiargruppe
- Hovudtillitsvalde
- Hovudvernombod
- Kommunerevisjonen

Vedlegg:

Vedlegg

1 Samla årsplan 2017.

- Årshjul 2017
- Årsplan for sektorane 2017

Saksopplysningar:

Årsplanen for 2017 er bygd på målsettingane og prioriteringane i budsjett 2017.

Hovudpunkta i årsplanen er

1. Stram økonomistyring for å nå måla i budsjettdokumentet om å bygge driftsfond og gjere kommunen meir robust i møte med økonomisk usikre tider.
2. Vidareutvikle tenestene i samsvar med målsettingane i budsjettet. Her vil brukarundersøkingar og oppfølging av brukarundersøkingane vere viktige verktøy.
3. Organisasjonsutvikling basert på Kommunekompasset, jfr eigen oppfølgingsplan. Medarbeidarundersøking og leiaropplæring etter 10-faktor vil vere viktige tiltak. Utviklinga i sjukefråveret vil også verte fylgd nøye.
4. Når det gjeld lokalsamfunn, er gjennomføring av dei vedtekne investeringsprosjekta det sentrale. I tillegg kjem gjennomføringa av innbyggerundersøkinga og lokaldemokratiundersøkinga.

Organiseringa av kommunen under kommunalsjefnivået skal vere på plass innan 01.07.2017. Dette arbeidet er godt i gang og vil nok krevje ein del arbeid 1. halvår.

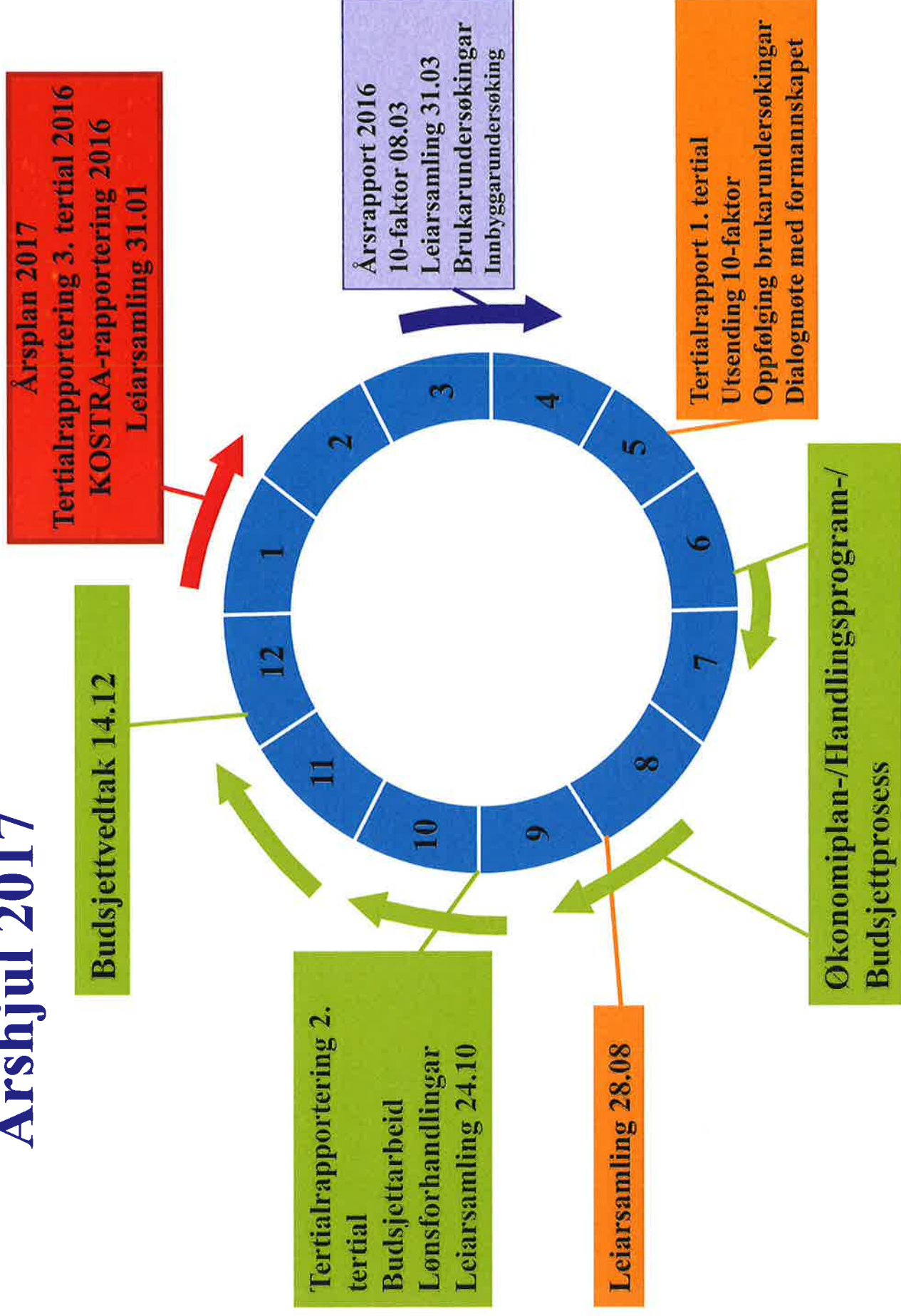
I årshjulet er det lagt opp til eit dialogmøte om budsjett 2018 mellom administrasjonen og formannskapet allereie i juni 2017. Dette er etter at kommuneøkonomiproposisjonen er lagt fram i mai. På denne måten kan ein kome tidlegare i gang med budsjettarbeidet og unngå at arbeidet hopar seg opp på hausten.

Eg tek vidare sikte på at budsjetttrundskrivet vert lagt fram i mai.

Fosnavåg, 07.02.2017

Olaus-Jon Kopperstad
Rådmann

Årshjul 2017



Detaljert årsplan 2017 STAB

Mål for den kommunale verksemda

I samband med økonomiplan 2017-2020 er det lagt inn 11 overordna mål for den kommunale verksemda.

Sektorovergripande økonomiske mål for Herøy kommune:

Økonomisk HANDLINGSREGEL:

- Netto dr. res. 1,75 % av skatt+rammetilskott. (ca 8,75 mill.)
- Driftsfond 5 % av skatt+rammetilskott. (ca 25 mill.)
- 20 % egenkapital ved investeringar

Utfordringar på økonomiområdet:

- Driftsutgiftene er høge i forhold til inntektene.
- Lånegjelda er høg.
- Disposisjonsfondet er for lite.

Mål	Netto driftsresultat skal vere minimum 1,75 % av skatt + rammetilskott innan 2020.	Driftsfondet skal vere på 5 % av skatt/ramme innan 2020.
Korleis lukkast?	Realistisk budsjettering og god økonomistyring	Realistisk budsjettering og god økonomistyring
Korleis måle?	Rekneskap	Rekneskap
Status 2015	0,6 %	14.887.000
Ambisjon 2020	1,75 %	23.800.000
Resultatmål 2017	1,0 %	20.000.000
Tiltak i Stab	Budsjett- og økonomioppfølging fast tema på stabsleiarmøte	Ved tett og systematisk budsjett og økonomioppfølging syte for innsparing for Stab kr. 1 440 000,- jf. budsjettvedtak
	Nytte økonomikompetansen i Stab aktivt ved økonomioppfølginga	-
	Budsjett- og økonomirapportering	-

Sektorovergripande mål for tenesteutviklinga i Herøy kommune.

Utfordringane for dei kommunale tenestene vil variere frå tenesteområde til tenesteområde.

Dei felles utfordringane er:

- Oppnå og dokumentere tilfredsstillande resultat og kvalitet innanfor dei ulike tenesteområda.
- Sikre god brukarmedverknad og løpande utvikling i tenesteytinga
- Levere tenester i samsvar med brukarane sine lovfesta rettar.
- Digitalisering, innovasjon og bruk av ny teknologi

Der er det formulert spesifikke utviklingsmål for dei ulike tenestene:

Mål	Resultat av brukarundersøking og nasjonale resultatmålingar skal vere over landssnittet.	Tenesteyting og sakshandsaming i samsvar med lov- og regelverk.
Korleis lukkast?	Brukarfokus.	Opplæring i lovverk og sakshandsaming.
Korleis måle?	Brukarundersøkingar.	Avvik og klager.
Status 2016	Ikkje målt.	Manglar data.
Ambisjon 2020	Betre enn landsgjennomsnittet.	Manglar data.
Resultatmål 2017	Betre enn landsgjennomsnittet.	Manglar data.

Tiltak i Personal- og organisasjonsavdelinga	Gjennomføre 10-faktor (medarbeidarundersøking)	Implementere og ta i bruk nytt tidsregistreringssystem tidBANK
	-	Implementere og ta i bruk elektroniske skjema i høve løn. (Føresetnad: samarbeid med SSIKT og tekniske høve)
	-	Ta del på prioriterte kurs innan personal- og organisasjonsfaget
	-	Gjennomføre opplæring for leiarar
Tiltak i Økonomiavdelinga	-	Kursaktivitet bl.a. knytt til nytt mva-regelverk
Tiltak i Servicetorget	Innbyggjarundersøking	Utarbeide og ta i bruk serviceerklæring
	Ta i bruk tilbake-meldingssystem (HappyOrNot)	Interne kurs knytt til rolla som servicevert
	-	Kurs i kommunikasjon (kommunikasjonsplan og pressemeldingar)
	-	Utarbeide kommunikasjonsplan
	-	Aktivt nytte avvikssystemet Copilo
	-	Gjennomføre CIM-kurs og beredskapsøvingar
Tiltak i IKT-avdelinga	Måle responstid på brukarstøtte (support)	Rutinar i høve nye prosjekt og innkjøp
	Måle løysingstid på innmelde saker	Definere tenesteleveranse og SLA (Service Level Agreement) for SSIKT og lokal IKT-avdeling)
	Måle oppetid på dei ulike fagsystema	Syte for driftsstabile system
	Måle oppetid på nettverk	-
	Brukarundersøking	-
Tiltak Dokumentsen-ter og pol. sekretariat	-	Endring av mal for saksframlegg, med samandrag av saka
	-	Optimalisere og samordne innsyn/politikk på kommunene sine heimesider (Interkommunal arbeidsgruppe)
Tiltak i Eigedomsavdelinga (Byggdrift)	Utarbeide nøkkeltal for måling av tenesteutvikling	Alle byggmessige avvik og aktivitetar skal registrerast i avvikssystemet Famac
	-	Auke tal på medarbeidarar med fagbrev frå 4 til 6
	-	Inngå lærlingeavtale med 1 lærling
Tiltak i Eigedomsavdelinga (Reinhald)	Utarbeide nøkkeltal for måling av tenesteutvikling	Digitalisering av reinhaldsplanar i Famac
Tiltak i Eigedomsavdelinga (Prosjekt)	Utarbeide nøkkeltal for måling av tenesteutvikling	Alle tiltak skal planleggast, prosjekterast og gjennomførast i samråd med brukaren
	-	Alle tiltak skal evaluerast
Tiltak i Eigedomsavdelinga (Bustadforvaltning og startlån/tilskot)	-	Klargjering av bustad innan 30 dagar etter avlevering frå leigetakar
	-	Utarbeiding av buopplæringsplan for alle nye kontraktshøve
	-	Finansinstitusjonar og brukarar skal få betre informasjon om startlån og tilskot

Sektorovergripande mål for organisasjonsutviklinga i Herøy kommune:

Kommunen gjennomførde Kommunekompasset i 2016 og fekk ein skår på 329 av 800 moglege. Dette er middels bra og midt på listene over dei 45 kommunane som har gjennomført ein eller fleire kommunekompassevalueringar sidan 2010:

Utfordringane for kommuneorganisasjonen dei komande åra:

- Nedbemanning som følgje av nødvendig økonomisk omstilling.
- Kompetanseutvikling.
- Gode leiarar på alle nivå for å lukkast i forhold til økonomistyring, omstilling, tilsette, tenestene og brukarane.
- Ta i bruk ny teknologi, til dømes digitalisering og velferdsteknologi.

Mål	Kommunen skal vere ein effektiv, kompetent, utviklingsorientert, lærande og politisk målstyrt kommuneorganisasjon.	Alle medarbeidarane skal oppleve Herøy kommune som ein god arbeidsplass der det er lagt til rette for trivsel og motivasjon i tråd med arbeidsgjevarpolitikken sine mål.	Auka nærver i samsvar med målsettinga i IA-avtalen og totalt på heile kommunen minimum 92,5 %	Avgrense tidlegavgang: Flest mogleg og minst 90 % av dei som fyller 62 år skal stå i arbeid fram til fylte 65 år. Flest mogleg og minst 50 % av desse skal stå i arbeid fram til fylte 67 år.
Korleis lukkast?	Oppfølging Kommunekompasset.	Oppfølging arbeidsgjevarpolitikken.	Førebygge og følgje opp sjukemelde.	Oppfølging seniorpolitikken.
Korleis måle?	Ny gjennomgang Kommunekompasset.	Medarbeidarundersøking.	Sjukefråverstatistikk.	Statistikk.
Status 2016	329 poeng	Ikkje undersøkt.	8,42 %	67,7 % i arbeid ved 65 år, 45,5 % i arbeid ved 67 år.
Ambisjon 2020	450 poeng	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Resultatmål 2017	Neste måling i 2018.	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Tiltak i Staben	Leiarutviklingsprogram i samband med medarbeidarundersøking (10-faktor) i regi av KS konsulent	Med bakgrunn i resultat og faktorane i medarbeidarundersøkinga 10-faktor, skal det utarbeidast tiltaksplan innanfor kvar avdeling	Gjennomføre regelmessige IA-møte med partane i IA-uvalet	Revidering av arbeidsgjevarpolitikk og rutinar på personalområdet

Sektorovergripande mål for samfunnsutviklinga:

Gjennom arbeidet med samfunnsdelen av kommuneplanen 2013-2015 er det utarbeidd mål, strategiar og handlingsplan for samfunnsutviklinga. Dette er søkt innarbeidd i dette dokumentet og lagt til grunn for prioriteringane.

Mål	Herøy kommune skal vere ein attraktiv kommune å besøkje, bu og arbeide i.	Innbyggjarane, frivillige organisasjonar og næringsliv er tilfredse med kommunen si rolle som tilretteleggar for tryggleik, trivsel og utvikling og kommunen si rolle som samfunnsbyggjar.	Herøy kommune skal ha godt omdøme.
Korleis lukkast?	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan
Korleis måle?	Innbyggjarundersøking. Folketalsutviklinga. Data reiseliv.	Innbyggjarundersøking.	Innbyggjarundersøking
Status 2016	8 972 innbyggjarar.	Manglar data.	Manglar data.
Ambisjon 2020	10 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Resultatmål 2017	9 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Tiltak i Stab	Obligatorisk opplæring for nytilsette	-	-
	Gjennomgang og revisjon av arbeidsgjevarpolitikken	-	-
	Utarbeide turkart	-	-
	-	-	Annonserer politiske møter og sakliste på Facebook
	-	-	Etablere forslagskasse for innbyggjarane til politikarane
	-	-	Etablere kontaktpunkt for ordførar og innbyggjarar

Prosjektoversyn Eigdomsavdelinga og IKT-avdelinga:

Prosjekttiltak Eigdomsavdelinga		
Nr.	Prosjekt	Aktivitet
51408	Einedalen skule – fleirbrukshall	Revisjon av byggeprogram
51412	Omsorgsbustadar og base for heimetenesta	Nybygg
60106	Herøy kulturhus og idrettshall	Asbestsanering
		Nye ytterdører og skalsikring
		Soneinndeling og delvis utskifting av innerdører
		Rehabilitering av lokale for Frivillegsentralen
60604	Hovudbrannstasjon	Forprosjekt - alternative løysingar
61302	Ny bil til eigdomsavdelinga – reinhald	-
61504	Herøy ressurscenter	Forprosjekt
61510	Nedre Dragsund 2 - mindre rehabilitering	Tilrettelegging for utleige.
70016	Bergsøy skule Borga - mindre rehabilitering	Rehabilitering av yttertak – gymsal
		Desentralisert ventilasjon – prøveprosjekt
70017	Brannsikring av kommunale bygg	Lukking av branntekniske avvik
70018	EPC – Energisparekontrakt	Fase 1 – Analyse
70020	Herøy omsorgssenter - mindre rehabilitering	Oppgradering av utvendig rømningsveg
		Nye ytterdører og skalsikring
		Rehabilitering av brannseksjonering mot Herøy helsesenter
		Bygging av mindre utebod for kjøkkenavdelinga
70021	Herøy rådhus - mindre rehabilitering	Asbestsanering
		Nye ytterdører og skalsikring
		Nye branndører
		Ombygging av personaltoalett
		Rehabilitering av personheis - forprosjekt
70022	Leikanger skule og grendahus	Tilbygg og rehabilitering
70039	Kvithaugsmyra 4 - mindre rehabilitering	Rehabilitering av yttertak
70040	Myrsnipa barnehage - mindre rehabilitering	Rehabilitering av yttertak

Prosjekttiltak IKT-avdelinga	
Prosjekt	Aktivitet
Nytt supportsystem IKT	Testfase
Vurdering nytt skuleadministrativt system	Sjustjernerprosjekt
Flytting av kulturserver/DX-billettsal	Mogleg i februar, men ventar på svar frå DX
Nytt program helsestasjon	Overgang til HsPro saman med Sande (dei andre 5 køyrer dette)
WIFI- Flytte alle WIFI-antenner over til SSIKT	Starta januar - Cisco prime for wlan kontrollere vil forenkle bl.a. utdeling av gjestenett-passord
Flytte internettaksess	Februar/mars
Flytting av ISY-proaktiv	2017
Oppgradering av ShiftManager til ny versjon	Veke 6
Flytting av DB Visma barnehage	Program er flytta til driftssenteret, database ligg igjen lokalt
Prosjekt 10G nettverk	Kjernenettet klart for 10G linjer ut til andre kommunale bygg med fiber. Vert testa mot skular som nyttar streaming
Flytting fiber rådhuskjellar	Tussa og Herøy kommune sin fiber skal trekkast til telerommet i staden for gamle serverrommet. (tussa ville finne ein dato i februar). Full nedetid alle tenester
Utrulling iPad til alle elevar på 1. og 2. trinn	Samarbeid med oppvekstavdelinga som finansierer kjøp av einingane
Nedbygging/avvikling serverrom på rådhuset	2017
Nybygg OBOBH - Eggesbøtun	Trådløs, klientar, AV osv.
Maskinrullering	2017
Nye AV-løysingar møterom rådhus	2017
ID-kort?	2017?
Flytting av låsesystem?	2017?
Flytting av SD-anlegg?	2017?

Fosnavåg den 3. februar 2017

Jan Vidar Dammen-Hjelmeseth

Kommunalsjef Stab

Årsplan 2017 Helse og Omsorg

Mål for den kommunale verksemda

I samband med økonomiplan 2017-2020 er det lagt inn 11 overordna mål for den kommunale verksemda.

Sektorovergripande økonomiske mål for Herøy kommune:

Økonomisk HANDLINGSREGEL:

- Netto dr. res. 1,75 % av skatt+rammetilskott. (ca 8,75 mill.)
- Driftsfond 5 % av skatt+rammetilskott. (ca 25 mill.)
- 20 % egenkapital ved investeringar

Utfordringar på økonomiområdet:

- Driftsutgiftene er høge i forhold til inntektene.
- Lånegjelda er høg.
- Disposisjonsfondet er for lite.

Mål	Netto driftsresultat skal vere minimum 1,75 % av skatt + rammetilskott innan 2020.	Driftsfondet skal vere på 5 % av skatt/ramme innan 2020.
Korleis lukkast?	Realistisk budsjettering og god økonomistyring	Realistisk budsjettering og god økonomistyring
Korleis måle?	Rekneskap	Rekneskap
Status 2015	0,6 %	14.887.000
Ambisjon 2020	1,75 %	23.800.000
Resultatmål 2017	1,0 %	20.000.000
Tiltak	Til ei kvar tid vurdere tenester etter LEON-prinsippet (lågaste effektive omsorgsnivå). Tenke tidleg intervensjon og førebygging i all tenesteproduksjon. Spare på vikarbruk, redusere overtid og halde stillingar vakante så lenge det er fagleg forsvarleg. Søkje tilskot til utviklingstiltak der det er mogleg.	Til ei kvar tid vurdere tenester etter LEON-prinsippet (lågaste effektive omsorgsnivå). Tenke tidleg intervensjon og førebygging i all tenesteproduksjon. Spare på vikarbruk, redusere overtid og halde stillingar vakante så lenge det er fagleg forsvarleg. Søkje tilskot til utviklingstiltak der det er mogleg.

Sektorovergripande mål for tenesteutviklinga i Herøy kommune.

Utfordringane for dei kommunale tenestene vil variere frå tenesteområde til tenesteområde.

Dei felles utfordringane er:

- Oppnå og dokumentere tilfredsstillande resultat og kvalitet innanfor dei ulike tenesteområda.
- Sikre god brukarmedverknad og løpande utvikling i tenesteytinga
- Levere tenester i samsvar med brukarane sine lovfesta rettar.
- Digitalisering, innovasjon og bruk av ny teknologi

Der er det formulert spesifikke utviklingsmål for dei ulike tenestene.

Mål	Resultat av brukarundersøking og nasjonale resultatmålingar skal vere over landssnittet.	Tenesteyting og sakshandsaming i samsvar med lov- og regelverk.
Korleis lukkast?	Brukarfokus.	Opplæring i lovverk og sakshandsaming.
Korleis måle?	Brukarundersøkingar.	Avvik og klager.
Status 2016	Ikkje målt.	Manglar data.
Ambisjon 2020	Betre enn landsgjennomsnittet.	Manglar data.
Resultatmål 2017	Betre enn landsgjennomsnittet.	Manglar data.
Resultatmål barnevern	Barnevernet leverar kvalitativt gode tenester til dei som treng det.	Undersøkelsessaker i barnevern skal følgje krava til tid for undersøking som er i lovverket.
Korleis måle?	Brukarundersøking.	Ingen overskridelser i undersøkelsessaker.
Tiltak	Brukarundersøking fyrste halvår 2017.	Gjennomgang og forbetningsarbeid etter forvaltningsrevisjon.
Resultatmål legetenesta	Legetenesta leverar kvalitativt gode tenester.	“Ta tilbake” pasientane til Herøy frå andre kommunar ved så skape trygghet for befolkninga med stabil legedekning.
Korleis måle?	Brukarundersøking.	Rekruttere i henhold til rekrutteringsplan for fastleger. Sjå på tala og samanlikne med det som årleg vert rapportert ifht bruk av fastlegar i andre kommunar.
Tiltak	Brukarundersøking, fyrste halvår 2017.	Tilsette i 4 ledige heimlar.
Resultatmål psykisk helse	Tal på ungdom som slit psykisk i kommunen, skal reduserast	Auke tal på personar med vedtak på tenester i Psykisk Helse, som har tildelt aktivitetstilbod utanfor eigen heim.
Korleis måle?	Ny kartlegging av status, med betre resultat enn 2015.	Fleire inn i tildelte dagaktivitetstilbod, gruppetilbod og individuelt tilpassa tilbod.
Tiltak	UngData kartlegging, fyrste halvår 2017.	Oppstart av prosjektet “Kvikk” Herøy.
Resultatmål rehabilitering	Fysioterapitenesta leverar kvalitativt gode tenester.	Redusere ventelistene til fysioterapi
Korleis måle?	Brukarundersøking for dei private fysioterapeutane.	Færre på venteliste.
Tiltak	Utvikle og gjennomføre ei brukarundersøking, slik at ein kan følge utviklinga.	Gode gruppetilbod som gir tilbod til fleire samstundes.
Resultatmål flyktingetenesta	Få på plass gode samarbeidsrutinar med samarbeidspartane i flyktingetenesta.	
Korleis måle?	Evaluere samarbeidsavtalen mellom NAV, Internasjonal skule og flyktingtenesta.	

Tiltak	Etablere nye faste møtepunkt med andre samarbeidspartar.	
Resultatmål NAV	Redusere utbetaling av økonomisk sosialhjelp, jamført med same tidspunkt i 2016	
Korleis måle?	Mindre utbetaling i 2017 enn i 2016.	
Tiltak	Følgje utvikling nøye, og sjå på tiltak for å redusere utbetalinga.	
Resultatmål buhabtenesta	Sikre kvalitet, likeverdig tenestetilbod og stor grad av brukarorientering.	Kompetanseutvikling i teneste for utviklingshemma.
Korleis måle?	Brukarundersøking	Fleire tilsette med yrkes og høgskulekompetanse i tenesta. Frå 74,5 % til 80% tilsette med utdanning. Færre dispensasjonar frå for tilsette knytt til HOTL kap 9 om tvang og makt. Frå 8 til 6 dispensasjonar knytt til kap 9 om tvang og makt.
Tiltak	Brukarundersøking i bedre kommune, fyrste halvår 2017.	Målretta kurstilbod, vidare og etterutdanning, og god bruk av fagdagar.
Resultatmål pleie og omsorgstenesta	Eit trygt og godt tenestetilbod til dei som treng det.	Betre kvalitet i demensomsorga
Korleis måle?	Brukarundersøking i bedre kommune.	Auka tal på tilsette med vidareutdanning innan demens, frå 12 til 15 tilsette.
Tiltak	Brukarundersøking for dagsenter og institusjon, fyrste halvår 2017.	Tilby vidareutdanning til dei som kan vere aktuelle.
Resultatmål pleie og omsorgstenesta	Offensiv satsing på velferdsteknologi	
Korleis måle?	Auke i tal på tilsette med mobilpleie i tenesta frå 24 til 30.	
Tiltak	Auke i lisensar ved behov. Pilot på eRomprosjekt i Myrvåg 2017.	

Sektorovergripande mål for organisasjonsutviklinga i Herøy kommune:

Kommunen gjennomførde Kommunekompasset i 2016 og fekk ein skår på 329 av 800 moglege. Dette er middels bra og midt på listene over dei 45 kommunane som har gjennomført ein eller fleire kommunekompassevalueringar sidan 2010:

Utfordringane for kommuneorganisasjonen dei komande åra:

- Nedbemanning som følgje av nødvendig økonomisk omstilling.
- Kompetanseutvikling.
- Gode leiarar på alle nivå for å lukkast i forhold til økonomistyring, omstilling, tilsette, tenestene og brukarane.
- Ta i bruk ny teknologi, til dømes digitalisering og velferdsteknologi.

Mål	Kommunen skal vere ein effektiv, kompetent, utviklingsorientert, lærande og politisk målstyrt kommuneorganisasjon.	Alle medarbeidarane skal oppleve Herøy kommune som ein god arbeidsplass der det er lagt til rette for trivsel og motivasjon i tråd med arbeidsgjevarpolitikken sine mål.	Auka nærver i samsvar med målsettinga i IA-avtalen og totalt på heile kommunen minimum 92,5 %	Avgrense tidlegavgang: Flest mogleg og minst 90 % av dei som fyller 62 år skal stå i arbeid fram til fylte 65 år. Flest mogleg og minst 50 % av desse skal stå i arbeid fram til fylte 67 år.
Korleis lukkast?	Oppfølging Kommune-kompasset.	Oppfølging arbeidsgjevarpolitikken.	Førebygge og følgje opp sjukemelde.	Oppfølging seniorpolitikken.
Korleis måle?	Ny gjennomgang Kommune-kompasset.	Medarbeidarundersøking.	Sjukefråverstatistikk.	Statistikk.
Status 2016	329 poeng	Ikkje undersøkt.	8,42 %	67,7 % i arbeid ved 65 år, 45,5 % i arbeid ved 67 år.
Ambisjon 2020	450 poeng	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Resultatmål 2017	Neste måling i 2018.	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Tiltak 2017	Omorganisering. Arbeid med kommunekompasset. Medarbeidarkartlegging. Etter- og vidareutdanning. Brukarundersøkingar. Arbeid med kvalitetssystemet.	Medarbeidarkartlegging. Leiarutvikling. Fokus på medarbeidarskap. God bruk av fagdagar både internt og i samarbeid med andre. Bygge rett og nødvendig kompetanse.	Godt samarbeid mellom arbeidsgivar, tilsette og verneombod. God oppfølging av tilsette. Gode arbeidsmiljø. Godt medarbeidarskap.	Medarbeidarsamtalar. Seniorsamtale/ Avtale. Tilrettelegging der det er mogleg.

Sektorovergripande mål for samfunnsutviklinga:

Gjennom arbeidet med samfunnsdelen av kommuneplanen 2013-2015 er det utarbeidd mål, strategiar og handlingsplan for samfunnsutviklinga. Dette er søkt innarbeidd i dette dokumentet og lagt til grunn for prioriteringane.

Mål	Herøy kommune skal vere ein attraktiv kommune å besøkje, bu og arbeide i.	Innbyggjarane, frivillige organisasjonar og næringsliv er tilfredse med kommunen si rolle som tilretteleggar for tryggleik, trivsel og utvikling og kommunen si rolle som samfunnsbyggjar.	Herøy kommune skal ha godt omdøme.
Korleis lukkast?	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan

Korleis måle?	Innbyggjarundersøking. Folketalsutviklinga. Data reiseliv.	Innbyggjarundersøking.	Innbyggjarundersøking
Status 2016	8 972 innbyggjarar.	Manglar data.	Manglar data.
Ambisjon 2020	10 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Resultatmål 2017	9 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Tiltak 2017	Betre snitt enn landssnittet på brukarundersøkingar. Medarbeidarkartlegging.	Helse og omsorgskomiteen har bestilt ei ekstern evaluering, og kartlegging av dagens helse og omsorgstenester. I større grad inkludere frivillige og pårørande inn i arbeidet vårt. Fokus på "Klarspråk" i all informasjonsarbeid. Få klagesaker.	Høg kvalitet, servicehaldning og dyktige tilsette i alle ledd.

Årsplan 2017 Oppvekst

Mål for den kommunale verksemda

I samband med økonomiplan 2017-2020 er det lagt inn 11 overordna mål for den kommunale verksemda.

Sektorovergripande økonomiske mål for Herøy kommune:

Økonomisk HANDLINGSREGEL:

- Netto dr. res. 1,75 % av skatt+rammetilskott. (ca 8,75 mill.)
- Driftsfond 5 % av skatt+rammetilskott. (ca 25 mill.)
- 20 % egenkapital ved investeringar

Utfordringar på økonomiområdet:

- Driftsutgiftene er høge i forhold til inntektene.
- Lånegjelda er høg.
- Disposisjonsfondet er for lite.

Mål	Netto driftsresultat skal vere minimum 1,75 % av skatt + rammetilskott innan 2020.	Driftsfondet skal vere på 5 % av skatt/ramme innan 2020.
Korleis lukkast?	Realistisk budsjettering og god økonomistyring	Realistisk budsjettering og god økonomistyring
Korleis måle?	Rekneskap	Rekneskap
Status 2015	0,6 %	14.887.000
Ambisjon 2020	1,75 %	23.800.000
Resultatmål 2017	1,0 %	20.000.000
Tiltak 2017	God budsjett disiplin på drift. Vikarutgifter kun når anna er uforsvarleg. Søkje tilskot til utviklingstiltak der det er muleg.	Tiltaka for god budsjett disiplin, skal medføre eit mindreforbruk på årsbasis.

Sektorovergripande mål for tenesteutviklinga i Herøy kommune.

Utfordringane for dei kommunale tenestene vil variere frå tenesteområde til tenesteområde.

Dei felles utfordringane er:

- Oppnå og dokumentere tilfredsstillande resultat og kvalitet innanfor dei ulike tenesteområda.
- Sikre god brukarmedverknad og løpande utvikling i tenesteytinga
- Levere tenester i samsvar med brukarane sine lovfesta rettar.
- Digitalisering, innovasjon og bruk av ny teknologi

Der er det formulert spesifikke utviklingsmål for dei ulike tenestene.

Satsingsområde	Måleindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Mål 2017
Grunnskulen:				
Målretta arbeid med lesing	Resultat Nasjonale prøver lesing 5.trinn. Prosent elevar på Meistringsnivå 2 og 3	63,1%	59,9%	65%

Alle elevar skal ha eit godt læringsmiljø	Resultat frå Elevundersøkinga, indikator Meistring	7.trinn:4,0 10.trinn:4,0	7.trinn:3,9 10.trinn:3,8	Minimum 4,0
	Grunnskulepoeng 10.trinn	42,1	39,9	42
Kulturskulen				
Kvalitet på tilbodet	Brukarundersøking, Fornøgd med total kvalitet	-	-	4,0
Barnehagen				
Mange nok pedagogar til å gi barna eit tilbod i samsvar med lokalt og nasjonalt lovverk.	Pedagogtettleik over minstenorm, for å møte muleg framtidig krav	-	-	50% innan 2020
Godt samspel vaksne-barn og barn-barn.	Brukarundersøking	-	-	5,4
Godt samarbeid med heimen	Brukarundersøking			5,4

Sektorovergripande mål for organisasjonsutviklinga i Herøy kommune:

Kommunen gjennomførde Kommunekompasset i 2016 og fekk ein skår på 329 av 800 moglege. Dette er middels bra og midt på listene over dei 45 kommunane som har gjennomført ein eller fleire kommunekompassevalueringar sidan 2010:

Utfordringane for kommuneorganisasjonen dei komande åra:

- Nedbemanning som følgje av nødvendig økonomisk omstilling.
- Kompetanseutvikling.
- Gode leiarar på alle nivå for å lukkast i forhold til økonomistyring, omstilling, tilsette, tenestene og brukarane.
- Ta i bruk ny teknologi, til dømes digitalisering og velferdsteknologi.

Mål	Kommunen skal vere ein effektiv, kompetent, utviklingsorientert, lærande og politisk målstyrt kommuneorganisasjon.	Alle medarbeidarane skal oppleve Herøy kommune som ein god arbeidsplass der det er lagt til rette for trivsel og motivasjon i tråd med arbeidsgjevarpolitikken sine mål.	Auka nærver i samsvar med målsettinga i IA-avtalen og totalt på heile kommunen minimum 92,5 %	Avgrense tidlegavgang: Flest mogleg og minst 90 % av dei som fyller 62 år skal stå i arbeid fram til fylte 65 år. Flest mogleg og minst 50 % av desse skal stå i arbeid fram til fylte 67 år.
Korleis lukkast?	Oppfølging Kommunekompasset.	Oppfølging arbeidsgjevarpolitikken.	Førebygge og følgje opp sjukemelde.	Oppfølging seniorpolitikken.
Korleis måle?	Ny gjennomgang Kommunekompasset.	Medarbeidarundersøking.	Sjukefråverstatistikk.	Statistikk.
Status 2016	329 poeng	Ikkje undersøkt.	8,42 %	67,7 % i arbeid ved 65 år, 45,5

				% i arbeid ved 67 år.
Ambisjon 2020	450 poeng	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Resultatmål 2017	Neste måling i 2018.	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Tiltak 2017	Etter- og vidareutdanning. Nettverk og samarbeid internt og eksternt. Nasjonal satsing på barnehage- og elevmiljø.	Leiarstøtte, opplæring og utvikling. Nettverk og samarbeid i skular og barnehagar. Kompetanseutvikling. Bygge ytterlegare kompetanse på Oppvekstkontoret.	Godt samarbeid mellom arbeidsgivar, tilsette og verneombod. Trygge og forutsigbare arbeidsmiljø Godt kollegaskap.	Medarbeidar-samtalar, seniorsamtalar, tilrettelegging der det er muleg

Sektorovergripande mål for samfunnsutviklinga:

Gjennom arbeidet med samfunnsdelen av kommuneplanen 2013-2015 er det utarbeidd mål, strategiar og handlingsplan for samfunnsutviklinga. Dette er søkt innarbeidd i dette dokumentet og lagt til grunn for prioriteringane.

Mål	Herøy kommune skal vere ein attraktiv kommune å besøkje, bu og arbeide i.	Innbyggjarane, frivillige organisasjonar og næringsliv er tilfredse med kommunen si rolle som tilretteleggar for tryggleik, trivsel og utvikling og kommunen si rolle som samfunnsbyggjar.	Herøy kommune skal ha godt omdøme.
Korleis lukkast?	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan
Korleis måle?	Innbyggjarundersøking. Folketalsutviklinga. Data reiseliv.	Innbyggjarundersøking.	Innbyggjarundersøking
Status 2016	8 972 innbyggjarar.	Manglar data.	Manglar data.
Ambisjon 2020	10 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Resultatmål 2017	9 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Tiltak 2017	God kvalitet i barnehagar, skular og kulturskule. Omdømmebygging	Score over middels på aktuelle indikatorar i Elevundersøkinga og Brukarundersøkingar	Høg kvalitet, servicehaldning og dyktige tilsette i alle ledd

30.januar 2017

Årsplan 2017 Samfunnsutvikling

Mål for den kommunale verksemda

I samband med økonomiplan 2017-2020 er det lagt inn 11 overordna mål for den kommunale verksemda.

Sektorovergripande økonomiske mål for Herøy kommune:

Økonomisk HANDLINGSREGEL:

- Netto dr. res. 1,75 % av skatt+rammetilskott. (ca 8,75 mill.)
- Driftsfond 5 % av skatt+rammetilskott. (ca 25 mill.)
- 20 % egenkapital ved investeringar

Utfordringar på økonomiområdet:

- Driftsutgiftene er høge i forhold til inntektene.
- Lånegjelda er høg.
- Disposisjonsfondet er for lite.

Mål	Netto driftsresultat skal vere minimum 1,75 % av skatt + rammetilskott innan 2020.	Driftsfondet skal vere på 5 % av skatt/ramme innan 2020.
Korleis lukkast?	Realistisk budsjettering og god økonomistyring	Realistisk budsjettering og god økonomistyring
Korleis måle?	Rekneskap	Rekneskap
Status 2015	0,6 %	14.887.000
Ambisjon 2020	1,75 %	23.800.000
Resultatmål 2017	1,0 %	20.000.000
Tiltak 2017	God budsjett disiplin på drift og månadleg oppfølging. Halde vakanse så lenge det er forsvarleg. Søkje tilskott til utviklingstiltak der det er muleg.	Tiltaka for god budsjett disiplin, skal medføre eit mindreforbruk på årsbasis.

Sektorovergripande mål for tenesteutviklinga i Herøy kommune.

Utfordringane for dei kommunale tenestene vil variere frå tenesteområde til tenesteområde.

Dei felles utfordringane er:

- Oppnå og dokumentere tilfredsstillande resultat og kvalitet innanfor dei ulike tenesteområda.
- Sikre god brukarmedverknad og løpande utvikling i tenesteytinga
- Leverer tenester i samsvar med brukarane sine lovfesta rettar.
- Digitalisering, innovasjon og bruk av ny teknologi

Der er det formulert spesifikke **utviklingsmål for dei ulike tenestene.**

Satsingsområde	Måleindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Mål 2017
Utvikling				
Kommunen yter tenester i samsvar med lovverket	Fylkesmannen stadfester at klagesaker er i tråd med kommunen sine vedtak	67%	100%	100%

Brukarane er tilfredse med dei kommunale tenestene	Det skal gjennomførast brukarundersøkingar (bedrekommune) i 2017 der ein skal ha høgare snitt enn kommuner ein kan samanlikne seg med	-	-	Høgare snitt enn kommuner ein kan samanlikne seg med
Brann	Måleindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Mål 2017
Feiing og tilsyn	Feiing av pipe og tilsyn av ildsted	-	-	Ein skal halde same frekvens som i 2016
Trygg og sikker innsats	Måleindikatorar hentast ut frå adaptit			0-skadde under innsats
Tverrfagleg kartlegging av risikogrupper	Rapportering gjennom samarbeid			3 kartleggingar
Bekymringsmeldingar	Utføre tilsyn når ein mottek bekymringsmeldingar			100%
Nasjonale kampanjer	Ein skal følgje opp nasjonale kampanjer knytt til ansvarsområdet			3 kampanjer
Kultur	Måleindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Mål 2017
Kulturkontor	Godkjend kulturminneplan	-	-	1
	Nye turkart i samarbeid med Sande kommune	-	-	1
Barne- og ungdomsarbeid	Tal besøkande fritidsklubben pr. veke fordelt på to kveldar	(stengt. gr. vasslekkasje)	100 (haust)	100
	Tal saker med uttale frå ungdomsrådet	2	3	5
	Tal gjennomførte ungdomsarrangement pr år.	4	5	10
	Tal deltakarar på UKM	40	43	50
Frivilligsentral	Flytte etablerte møteplasser/tiltak til nye lokalar i Kulturhuset	-	-	100 %
	Etablere nye møteplasser og tiltak	-	-	2
Kulturhus	Tildeling av øvingstider til alle som søker (innan fristen)	-	100 % (ny)	100 %
	Brukarundersøkingar	-	-	1 pr/år
Idrettshall	Tildeling av treningstider til alle som søker (innan fristen)	100 %	71 %	100 %
	Brukarundersøkingar	-	-	1 pr/år
Folkebibliotek	Auke tal aktive personlege lånarar	-	1 122	5 %
	Auke tal arrangement for unge	-	6 (ny)	2
Konserthus	Selte billetter	17 000	15 000	14 000
	Tal arrangement pr. år (40 egne + 20 innleigde)	66 (44 egne og 22 innleigde)	69 (44 egne og 24 innleigde)	60
	Brukarundersøkingar	-	-	1 pr/år
Kino	Selde billetter	27 843	30 429	29 000
	Brukarundersøkingar	-	-	1 pr/år

Sektorovergripande mål for organisasjonsutviklinga i Herøy kommune:

Kommunen gjennomførte Kommunekompasset i 2016 og fekk ein skår på 329 av 800 moglege. Dette er middels bra og midt på listene over dei 45 kommunane som har gjennomført ein eller fleire kommunekompassevalueringar sidan 2010:

Utfordringane for kommuneorganisasjonen dei komande åra:

- Nedbemanning som følgje av nødvendig økonomisk omstilling.
- Kompetanseutvikling.
- Gode leiarar på alle nivå for å lukkast i forhold til økonomistyring, omstilling, tilsette, tenestene og brukarane.
- Ta i bruk ny teknologi, til dømes digitalisering og velferdsteknologi.

Mål	Kommunen skal vere ein effektiv, kompetent, utviklingsorientert, lærande og politisk målstyrt kommuneorganisasjon.	Alle medarbeidarane skal oppleve Herøy kommune som ein god arbeidsplass der det er lagt til rette for trivsel og motivasjon i tråd med arbeids-gjevarepolitikken sine mål.	Auka nærver i samsvar med målsettinga i IA-avtalen og totalt på heile kommunen minimum 92,5 %	Avgrense tidlegavgang: Flest mogleg og minst 90 % av dei som fyller 62 år skal stå i arbeid fram til fylte 65 år. Flest mogleg og minst 50 % av desse skal stå i arbeid fram til fylte 67 år.
Korleis lukkast?	Oppfølging Kommunekompasset.	Oppfølging arbeids-gjevarepolitikken.	Førebygge og følgje opp sjukemelde.	Oppfølging seniorpolitikken.
Korleis måle?	Ny gjennomgang Kommunekompasset.	Medarbeidarundersøking.	Sjuefråverstatistikk.	Statistikk.
Status 2016	329 poeng	Ikkje undersøkt.	8,42 %	67,7 % i arbeid ved 65 år, 45,5 % i arbeid ved 67 år.
Ambisjon 2020	450 poeng	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Resultatmål 2017	Neste måling i 2018.	Betre enn landsgjennomsnittet.	7,5 %	90 % i arbeid ved 65 år, 50 % i arbeid ved 67 år.
Tiltak 2017	*Utvikle innbyggardialog *Utvikle politiske saksframlegg *Omorganisering	*Leiaropplæring *Delta i lokale nettverk *Legge til rette for innovasjonskultur *Kundebehandlarpris *Utvikle delegasjon på leiarnivå	Godt samarbeid mellom arbeidsgivar, tilsette og verneombod. Trygge og forutsigbare arbeidsmiljø Godt kollegaskap.	Medarbeidar-samtalar, seniorsamtalar, tilrettelegging der det er muleg

Sektorovergripande mål for samfunnsutviklinga:

Gjennom arbeidet med samfunnsdelen av kommuneplanen 2013-2015 er det utarbeidd mål, strategiar og handlingsplan for samfunnsutviklinga. Dette er søkt innarbeidd i dette dokumentet og lagt til grunn for prioriteringane.

Mål	Herøy kommune skal vere ein attraktiv kommune å besøkje, bu og arbeide i.	Innbyggjarane, frivillige organisasjonar og næringsliv er tilfredse med kommunen si rolle som tilretteleggar for tryggleik, trivsel og utvikling og kommunen si rolle som samfunnsbyggjar.	Herøy kommune skal ha godt omdøme.
Korleis lukkast?	Oppfølging samfunnsplan og budsjettvedtak	Oppfølging samfunnsplan	Oppfølging samfunnsplan
Korleis måle?	Innbyggerundersøking. Folketalsutviklinga. Data reiseliv. Grad av ferdigstilling på prosjekt	Innbyggerundersøking.	Innbyggerundersøking
Status 2016	8 972 innbyggjarar.	Manglar data.	Manglar data.
Ambisjon 2020	10 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Resultatmål 2017	9 000 innbyggjarar	Manglar data.	Manglar data.
Tiltak 2017	*Gjennomføre investeringsprosjekt i tråd med vedteke budsjett *Visjon for byutvikling *Bygge ut Solsida park *Vidareutvikle FNP gjennom oppretting utviklingsforum for vekst og utvikling i Herøy *Delta i FOU prosjekt mot "havromet"	Score over middels på aktuelle indikatorar.	Høg kvalitet, servicehaldning og dyktige tilsette i alle ledd *SMS undersøking for å måle status på kundetilfredshet *Serviceerklæring *Systematisk bruk av sosiale medie

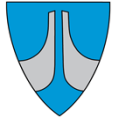
Investeringsprosjekt

Overført:

Prosjekt	Budsjett
Planfri kryssing Frøystadtoppen	24 125 000
Arkeologiske utgravingar	450 000
Miljømdring Fosnavåg	170 000
Strategiske grunnkjøp	11 500 000
Skarabakken, utbetring m.m.	17 000 000
Planlegging av tursti Myklebustvatnet	125 000
Trafikktryggingstiltak	4 000 000
Myrabakken Bustadfelt, Moltu	8 350 000
Opparbeiding Almeningen	1 600 000
Vegarm campus-Myklebustvegen	
Dreneringsgrøfter byggefelt	1 015 000
Infrastruktur byggefelt	4 985 000

Opparbeiding/tilordning Vike-Toftedal	1 355 000
Byutvikling Fosnavåg, sentrumstiltak	295 000
Sjøledning avløp Vågsholmen	
Almenningen	1 010 000
Kloakkutbygging	7 975 000
Div. kulturhuset	288 000
Nye:	
Biblioteket, sjølvbetjeningsautomatar	500 000
Nørvågen. Opparbeiding fortau med meir	4 000 000
Eggesbønes. Etablering av nytt industriområde	500 000
Mjølstadneset. Etappevis utbygging	5 625 000
Byutvikling Fosnavåg	5 000 000
Fosnavåg Hamn	5 000 000
Ny bru til Vågsholmen	2 800 000
Trafikktryggingstiltak	1 500 000
Grunnkjøp	3 000 000
Leine hamn, heving av industriveg m.m	500 000
Mindre prosjekt i bustadfelt og snuplassar	750 000
Div. kulturhuset	100 000

02.02.2017



Helse og omsorg

SAKSFRAMLEGG

Sakshandsamar:	IMT	Arkivsaknr:	2016/1602
		Arkiv:	F21

Utvalsaksnr	Utval	Møtedato
16/17	Komite for helse og omsorg	23.03.2017

FAMILIEVIKAR - FORSLAG TIL TILBOD FOR FAMILIER OM HJELP I HEIMEN VED SPESIELLE OG AKUTTE FORHOLD

Tilråding:

Ordninga med familievikar vert vurdert i samband med budsjettet for 2018, med bakgrunn i dei føringane som går fram av saksutgreiinga.

Vilkår, omfang, organisering og administrasjon av ei slik serviceteneste, må ytterligare presiserast, før den vert lagt fram som tiltak i budsjettet.

Særutskrift: Helse- og Omsorg

Vedlegg: Ingen

Saksopplysningar:

I komiteen si sak 10/17 vart familievikar breitt drøfta. Komiteen ønskjer at kommunen opprettar eit tilbod om hjelp i heimen ved spesielle akutte forhold. Administrasjonen vart bedt om å legge fram eit konkret forslag til tilbod.

Familievikar har tidlegere vore handsama i komiteen og dei generelle opplysningane og vurderingane som er lagt fram tidlegere, vert ikkje gjenteken her.

Aktuelle for familievikar

Familievikar skal vere ei ordning for å hjelpe familiar som har særlege behov. Det skal i hovudsak gis bistand til småborns foreldre som har særlege behov for bistand, for eksempel ved dødsfall, akutt sjukdom eller ved andre spesielt krevjande familiesituasjonar. Hjelpa skal ikkje erstatte hjelp, som den einskilde har rett på gjennom eksisterande lovverk.

Familievikar kan også gis i ei avgrensa periode ved store omsorgsbehov i forbindelse med fleirfødsel, til dømes eineforsørgjer med tvillingfødsel og ved trillingfødsel når den eine av foreldra er i arbeid, og den andre av foreldra har dagleg omsorg for borna.

Innhaldet i tenestene

Familievikaren skal vere til avlastning og støtte, og kan gjere praktisk arbeid i heimen. Familievikartenesta kan gi hjelp til stell av barn og oppfølging av barn. Familievikaren kan også hjelpe til med matlaging og reinhald. Tenesta vert foreslått ytt på dagtid i vekedagane, med ein hovudregel om at tenesta ikkje verte gitt for meir enn 2 månader. Bistand utover dette i særlege tilfelle, må vurderast og grunngis. Vilkår og omfang ved tildeling av ei slik serviceteneste, er noko helse og omsorgsadministrasjonen bør presisere ytterligare, før tiltaket vert lagt fram i samband med budsjettet.

Organisering av tilbodet

Tenesta kan organiserast som eit kommunalt servicetilbod innan sektor for helse og omsorg. Tiltaket kjem som eit tillegg til dei tenestene Herøy kommune har ei lovmessig plikt til å yte. Korleis tenesta skal vere organisert, må helse og omsorg arbeide nærare med, før tiltaket vert lagt fram i samband med budsjettet. Vurdering her vil mellom anna gå på korleis behovet for denne tenesta skal meldast, kven som i praksis skal vurdere om tiltaket er det rette tiltaket i den aktuelle enkeltsaka, korleis stillingsressursen til dette skal vere organisatorisk plassert innan helse og omsorg. Det vert lagt til grunn i tiltaket, at det skal kunne iverksettast på kort varsel ved akutte situasjonar.

Vurdering og konklusjon:

Helse og omsorg må få i oppdrag å arbeide vidare med vilkår og omfang av eit slikt kommunalt servicetilbod. Ein tildelingsstandard som utgangspunkt for vurdering av fagleg «skjønn» bør utarbeidast av helse og omsorgsadministrasjonen, i samarbeid med helse og omsorgskomiteen. Helse og omsorg må vidare ha ei intern og tverrfagleg vurdering, av korleis dette tilbodet best kan løysast organisatorisk. Ressursen som skal gå til dette arbeidet, må kunne settast i verk på kort varsel. Korleis helse og omsorgsadministrasjonen ser desse forholda løyst, må kome fram når tiltaket vert lagt fram i samband med budsjettet for 2018.

Familievikar slik helse og omsorgskomiteen har bedt utgreidd, kan gjevast på dei vilkåra som er rita opp ovafor. Ein del moment krev eit lengre arbeid enn det som er gjort til no i saka. Det er viktig å presisere at ordninga ikkje skal kome i staden for dei tiltaka kommunen allereie har for barn og unge og deira familiar.

Konsekvensar for folkehelse: God oppfølging av småbarnsfamiliar i sårbare livssituasjonar er særst viktig.

Konsekvensar for drift: Det er vanskeleg å seie noko konkret om omfanget av tenestene, men den er ikkje vurdert til å vere av så stort omfang. Helse og omsorgsadministrasjonen må konkretisere dette i samband med budsjetthandsaminga.

Fosnavåg, 13.03.2017

Olaus-Jon Kopperstad
Rådmann

Renathe Rossi-Kaldhol
Kommunalsjef

Sakshandsamar: Inger Marie Tofthagen

Referatsaker

RS 7/17 Pasient- og brukerombudets årsmelding 2016 Pasient- og brukerombudets årsmelding 2016 28.02.2017 00:00:00 Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal



Pasient- og brukerombudet

i Møre og Romsdal



Foto: Torill Avnsnes

Atlanterhavsveien

Årsmelding 2016

FORORD

Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal behandlet i 2016 over 600 nye henvendelser. Vi har som mål å være en viktig lyttepost og leverandør av pasientopplevelser, og har fokus på å være ubyråkratisk og effektiv. Vi er en lavterskel-ordning og gir tilbakemelding til helsetjenestene, tilsynsmyndigheter og overordnede helsemyndigheter. Vi ser at dialog med partene ofte gir et bedre resultat enn en formell klagebehandling som kan bli langvarig. Arbeidsformen avlaster klageorganenes arbeid. Det er viktig at ombudskontorene er tilgjengelige lokalt i hele landet, slik at vi kan bistå der problemer oppstår.

De som kontakter pasient- og brukerombudet er i hovedsak pasienter, brukere og pårørende som har noe å utsette på den behandling de har fått. Samtidig vet vi at det gjøres veldig mye godt arbeid i helse- og omsorgssektoren. Dette er et perspektiv vi ikke skal miste.

2016 har for ombudet vært et år med mange og til dels tidkrevende saker tilknyttet kommunenes helse- og omsorgstjenester. Vi har opplevd at ferdigbehandlede pasienter har ligget på sykehus i ukesvis i påvente av plass i institusjon i kommunen. Dette har vært krevende for pasientene. I tillegg har vi bistått pårørende som har kjempet for sykehjems plass for sine gamle og svake. Noen fikk vedtak om sykehjems plass, men måtte vente på at det ble ledig plass. Andre opplever langvarig kamp om å få tilstrekkelige tjenester fra kommunen. Klage på vedtak imøtekommes ikke av kommunen, saken sendes vider til Fylkesmannen som opphever vedtak og sender saken tilbake til kommunen for ny behandling. Slike klageprosesser tar ofte mange måneder, i enkelte tilfelle over et år, og i mellomtiden opplever bruker et ikke tilstrekkelig tilbud. På vegne av brukerne er det ofte pårørende som kjemper disse «kampene» mot systemet.

Året innebar også lang venting på avgjørelse hos Statens helsetilsyn i «Sebastiansaken». Tilsynet avdekket alvorlig svikt i mange deler av helsetjenesten. Både legevakt, AMK og helseforetakets organisering av tjenesten fikk sterk kritikk. I tillegg ble det i 2017 tatt ut siktelse mot helseforetaket på bakgrunn av saken. Ombudet har fulgt denne saken tett, der bekymringsmelding allerede ved omleggingen av barneavdelingen høsten 2014 ble sendt helseforetaket. Helseforetaket har nå en betydelig utfordring fremover med å styrke sitt omdømme og jobbe for å få tillit fra pasienter og pårørende i fylket. Det kan ta lang tid.

Vi håper at våre erfaringer kan benyttes som refleksjon og læring i helse- og omsorgstjenestene. God lesing.

Kristiansund 28.02.2017



Runar Finvåg
pasient- og brukerombud

INNHold

1. Innledning	4
2. Arbeidsområde og virksomhetsbeskrivelse	4
2.1 Om Møre og Romsdal	4
2.2 Arbeidsområde	4
2.3 Arbeid med enkeltsaker	4
2.3.1 Ta opp saken direkte med tjenestestedet.....	4
2.3.2 Klage til Fylkesmannen	5
2.3.3 Erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning.....	5
3. Økonomi og drift	6
3.1 Resultat regnskap i forhold til budsjett	6
3.2 Personal- og kompetanseutvikling	6
3.3 Utadrettet informasjonsvirksomhet	6
4. Statistikk - nye henvendelser og problemstillinger 2016	7
4.1 Hvilke tjenester gjelder problemstillingene	7
4.2 Problemstillinger fordelt på sykehus og spesialitet	8
4.3 Problemstillinger fordelt på tjenester i kommunene	8
5. Fokusområder i 2016	10
5.1 «Den skjøre tilliten» – omlegging av helsetilbudet til barn	10
5.2 Fritt behandlingsvalg – en rettighet til pynt?	11
5.3 Bruk av tvangsmidler i psykisk helsevern	11
5.4 Utskrivningsklare pasienter og mangel på sykehjemsplasser	12
5.5 Rett til sykehjemsplass - «Brutte løfter» i tomme vedtak	13

1. Innledning

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene. Helsedirektoratet administrerer ombudsordningen, men ombudene er faglig uavhengig og selvstendig. Det er i utgangspunktet et pasient- og brukerombud i hvert fylke.

2. Arbeidsområde og virksomhetsbeskrivelse

2.1 Om Møre og Romsdal



Møre og Romsdal fylke har:

- 36 kommuner
- 4 fire sykehus
- Ca. 265 000 innbyggere
- Areal på 15 114 m²

2.2 Arbeidsområde

Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester. Selv om arbeidsområdet gjennom pasient- og brukerrettighetsloven er avgrenset til offentlige helse- og omsorgstjenester, så mottar ombudet også henvendelser på andre områder som for eksempel privat helsetjeneste, tannbehandling, NAV og vergemål.

2.3 Arbeid med enkeltsaker

Ombudet er en viktig mottaker og formidler av pasient- og brukeropplevelser. Enhver kan henvende seg til ombudet. De som tar kontakt er pasienter, brukere, pårørende eller ansatte i helse- og omsorgstjenesten. Det er mulig å ta kontakt anonymt, og tjenesten er gratis.

Ombudet skal være et tilgjengelig lavterskeltilbud for de som har spørsmål, tilbakemeldinger eller klager til helse- og omsorgstjenestetilbudene. Bistanden går ofte ut på å lytte, stille spørsmål, gi informasjon om muligheter, hjelpe til å sortere og gi råd. Dersom det er grunnlag for å gå videre med saken, skjer det i samarbeid med pasienten. Alternativene vil ofte være ett eller flere av disse:

- ta opp saken direkte med tjenestestedet, gi tilbakemelding eller be om et dialogmøte
- klage til fylkesmannen
- søke erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning

2.3.1 Ta opp saken direkte med tjenestestedet

De fleste som henvender seg til ombudet, er misfornøyd med noe i tjenesten. Tilliten til tjenestestedet kan være redusert eller borte. Særlig for pasienter og brukere som er avhengig av fortsatte tjenester, kan dette få uheldige konsekvenser.

Noen ønsker å kontakte tjenestestedet og beskrive sine erfaringer, fremføre en klage eller gi en tilbakemelding. I en del saker bistår ombudet med å etablere kontakt med tjenesteyter, og ombudet kan også delta i møter. Hensikten er at pasienten eller brukeren skal få en mulighet til å formidle sine erfaringer, få muligheten til å stille spørsmål, kanskje få en beklagelse, oppleve seg forstått og få gjenopprettet tillit. Ombudet er da med og bereder grunnen for en god dialog.

Slike møter kan ha stor betydning for pasienter, brukere og pårørende og kan gi begge parter en større forståelse og læring. Et vellykket møte kan også resultere i at saker kommer inn på «rett spor» og gi grunnlag for at saken ikke føres over på andre arenaer, men løses gjennom møtet.

2.3.2 Klage til Fylkesmannen

Fylkesmannen er både klageinstans og tilsynsmyndighet og representerer en sentral rettssikkerhetsfunksjon. Det er to typer klager som er aktuelle:

- rettighetsklage - ved manglende oppfyllelse av en rettighet
- tilsynsklage - når de mottatte tjenester ikke har vært i samsvar med helselovgivningen

Enkelte av sakene bør absolutt legges fram for tilsynsmyndigheten. I andre saker veileder vi pasienter, brukere og pårørende i hva de kan forvente ved å klage til fylkesmannen over en hendelse man ikke er fornøyd med. Dette for å bringe inn en realistisk forventning til hva man kan oppnå. I slike tilfeller kan vi også anbefale andre måter å følge opp saken på.

2.3.3 Erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning

Ombudet gir informasjon om muligheten til å søke erstatning når det har oppstått en pasientskade. Ved behov bistår ombudet også med å sende i skademeldingsskjema og hjelp til å kommentere uttalelser fra behandlingssted og sakkyndige underveis i saksbehandlingen av saken.

Det er ombudets erfaring at helsepersonell i ulik grad kjenner til plikten de har til å gi informasjon om muligheten for å søke pasientskadeerstatning. Helsepersonell har også varierende kunnskap om muligheten til å kontakte pasient- og brukerombudet. Vi opplever at kjennskapen til dette er bedre innen spesialisthelsetjenesten enn innenfor de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Fordelingen av saker til NPE fra henholdsvis spesialisthelsetjenesten og de kommunale tjenestene reflekterer også dette.

3. Økonomi og drift

Pasient- og brukerombudskontoret i Møre og Romsdal ligger i Kristiansund og har 4 årsverk: Pasient- og brukerombud Runar Finvåg, seniorrådgiver Marianne Glærum, rådgiver Reidun Helgheim Swan og førstekonsulent Torill Avnsnes.

3.1 Resultat regnskap i forhold til budsjett

Budsjett og regnskap for de tre siste årene (tall i hele tusen):

	2014	2015	2016
Budsjett	2 969	2 930	2 949
Regnskap	2 972	3 086	2 903

Økonomistyringen gjennom året har vært god med et regnskapsresultat på 98,5 % i forhold til budsjett.

3.2 Personal- og kompetanseutvikling

For at kontoret kan yte ombudstjenester effektivt og med god kvalitet, er det viktig med god personalforvaltning. Ombudskontoret er forholdsvis lite med fire medarbeidere og dermed sårbart med hensyn til sykefravær. Sykefraværet i 2016 var på 5 %.

Helse- og omsorgstjenestene er i stadig endring, både med hensyn til organisering, innhold og utforming av lover, forskrifter og veiledere. Dette stiller krav til kontinuerlig utvikling om å tilegne seg kunnskap og kompetanse på disse områdene. I 2016 ble mange av tiltakene i kompetanseplanen gjennomført, men på grunn av stramt budsjett og stor aktivitet med enkeltsaker ble ikke alle tiltakene gjennomført.

3.3 Utadrettet informasjonsvirksomhet

At pasient- og brukerombudsordningen er kjent i befolkningen er en viktig forutsetning for at ombudsordningen skal bli benyttet av de som trenger den. Arbeidet med å gjøre ordningen mer kjent skjer i hovedsak gjennom kontakt med den enkelte pasient, bruker og pårørende og foredragsvirksomhet hos pasient- og brukerorganisasjoner og helsepersonell. I 2016 ble det gjennomført 30 foredrag og eksterne møter hos målgruppen.

Sosiale medier er blitt en viktig informasjons- og formidlingskanal i befolkningen. Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal opprettet i 2016 en egen profil på Facebook. Siden formidler lokale og nasjonale nyheter innen helse- og omsorgstjenesten.

4. Statistikk - nye henvendelser og problemstillinger 2016

Alle henvendelser til pasient- og brukerombudene registreres og kodes for å analysere hvilke problemstillinger pasienter, brukere og pårørende opplever i ulike deler av tjenestene.

Nye henvendelser og problemstillinger for 2014, 2015 og 2016:

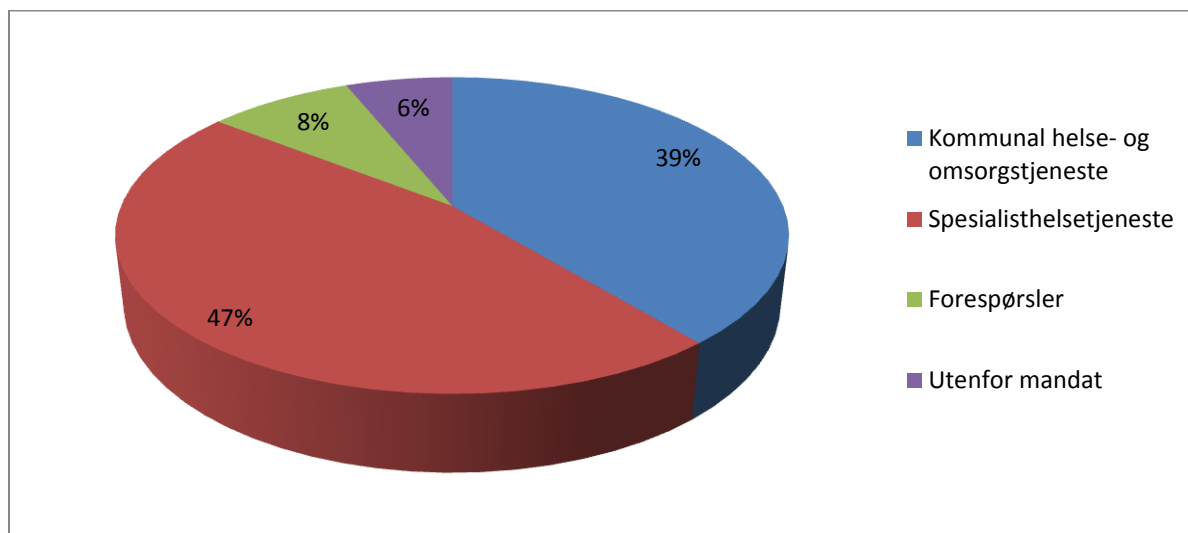
	2014	2015	2016
Nye henvendelser	701	601	635
Problemstillinger	905*	862*	869*

*Totalt antall problemstillinger registrert i henvendelser til ombudet.

Tabellen viser et stabilt tilfang av nye henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal med små variasjoner fra år til år.

4.1 Hvilke tjenester gjelder problemstillingene.

Figuren under viser fordeling av problemstillinger på hvilke tjenester i 2016 (i prosent).

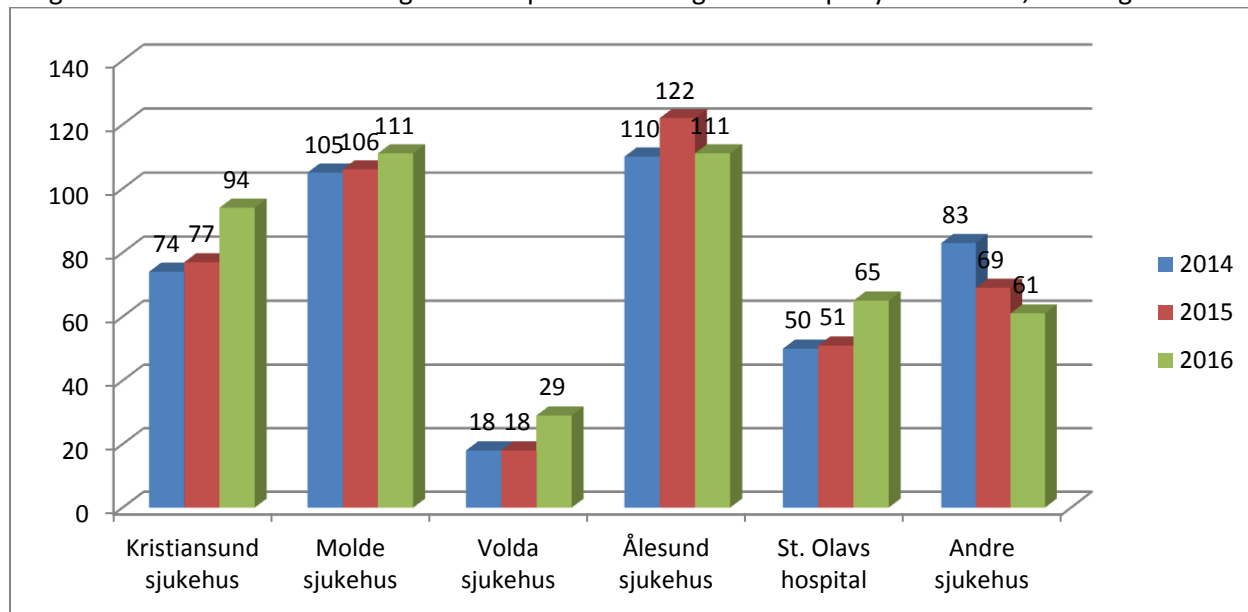


Oversikten viser at det er nesten like mange problemstillinger om den kommunale helse- og omsorgstjenesten som det er angående spesialisthelsetjenesten. Etter at pasient- og brukerombudsordningen fra 1. september 2009 også skulle gjelde for de kommunale helse- og omsorgstjenestene, har kommunesakene økt årlig. Disse sakene er ofte tid- og ressurskrevende der saksbehandler har omfattende kontakt og oppfølging med klager og tjenestested.

Kategorien «Forespørsler» på 8 % omhandler henvendelser om generelle spørsmål om rettigheter og klageordninger. Kategorien «Utenfor mandat» på 6 % omhandler henvendelser som ligger utenfor ombudets arbeidsområde, eksempelvis er dette spørsmål om NAV, privat helsetjeneste, vergemål og tannbehandling. En del pasienter og brukere har sammensatte utfordringer der de har behov for hjelp også fra NAV i tillegg til helse- og omsorgstjenestene. Vi ser fortsatt et behov for en ombudsordning som gjelder for brukere av NAV.

4.2 Problemstillinger fordelt på sykehus og spesialitet

Diagrammet under viser fordeling av antall problemstillinger fordelt på sykehus 2014, 2015 og 2016.



Diagrammet viser at det er svært små endringer i antall problemstillinger fordelt på sykehusene de tre siste årene. Det er flest problemstillinger tilknyttet Ålesund og Molde sjukehus, tett fulgt av Kristiansund sjukehus.

Det er flest problemstillinger om kirurgiske inngrep der det stilles spørsmål om mulig svikt og feilbehandling. Den nest største kategorien omhandler pasienter som opplever problemer i behandling av psykiske lidelser. Problemstillingene omhandler ofte mangel på informasjon og medvirkning, i tillegg til klage på tvang, medisiner og feil i journal.

Deretter følger kategoriene indremedisin, onkologi og nevrologi. Her er det ofte spørsmål om mulig forsinket eller feil diagnostisering, og venting på å få behandling. Spesielt innen kreftbehandling blir vi kontaktet av pasienter som opplever at de må vente lenge mellom utredning, diagnostisering og gjennomføring av ulike behandlingstiltak. Det er innført pakkeforløp for kreftbehandling med forløpstider som angir frister for henvisning og oppstart av behandling av kreft. Det er viktig at pasientene får god informasjon om hvordan behandlingsforløpet skal være. Mange kreftpasienter i fylket må ofte forholde seg til flere sykehus i kreftbehandling, noe som krever god koordinering og informasjonsflyt mellom sykehusene. Alle kreftpasienter bør få oppnevnt en kreftkoordinator til å bistå under kreftbehandling. Dette vil være et viktig tiltak for å sikre gode behandlingsforløp.

4.3 Problemstillinger fordelt på tjenester i kommunene

I 2016 var ble det registrert 395 nye problemstillinger fordelt på alle kommunene. Av disse omhandlet over 40 % de tre største bykommunene i fylket. Fordelingen av antall problemstillinger var Kristiansund kommune 82, Molde kommune 57 og Ålesund kommune 27. Det er grunn til å tro at det høye antallet for Kristiansund kommune kan forklares med at Pasient- og brukerombudet er lokalisert i Kristiansund og dermed godt kjent i befolkningen i kommunen.

Fastlege

Når det gjelder henvendelser i kommunen er det flest henvendelser angående fastlege(38%). Pasienter tar opp problemer med manglende og forsinkede henvisninger, diagnostisering, medisiner, og uenig i behandlingstiltak. Fastlegen er et viktig kontakt- og knutepunkt for pasienten

i helsevesenet og dermed en viktig samarbeidsaktør for pasienten til å komme videre til andre behandlingstilbud ved behov.

Sykehjem og hjemmetjenester

Når det gjelder korttids- og langtidsopphold i sykehjem (17 %) og helsetjenester i hjemmet (11 %) er det i hovedsak pårørende som kontakter ombudet. Årsaken til kontakt omhandler i hovedsak manglende tildeling av tjeneste, manglende medvirkning i utforming av tjenestetilbudet og klage på kvalitet i tjenestetilbudet. Flere opplever at verdighetsgarantien ikke oppfylles.

Legevakt

Problemstillinger knyttet til legevaktstjenesten omhandler i hovedsak at pasientene mener seg feildiagnostisert og ikke får riktig behandling og oppfølging. Det kan i enkelte tilfeller innebære betydelig risiko for pasientene hvis alvorlig sykdom ikke blir diagnostisert og fulgt opp innen kort tid. Det er viktig at helsepersonell setter av tilstrekkelig tid for å lytte til pasientens eller pårørendes beskrivelse av plagene fordi dette er et viktig bidrag til å stille riktig diagnose. Vi hører dessverre ganske ofte at pasienter som har oppsøkt legevakt opplever at legen har dårlig tid til dem. I de mest alvorlige tilfellene har ikke alvorlig sykdom blitt oppdaget og som igjen har fått dramatiske følger for pasienten.



@ Johnèr (illustrasjonsfoto)

5. Fokusområder i 2016

Fokusområdene er av prinsipiell betydning og vi mener at våre observasjoner og erfaringer kan benyttes til læring og forbedring av kvaliteten i tjenestene. Dette gjelder områder i spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og noen ganger i skjæringspunktet og overgangen mellom tjenestene.

5.1 «Den skjøre tilliten» – omlegging av helsetilbudet til barn

Helse Møre og Romsdal HF la oktober 2014 om driften ved Barneavdelingen på Kristiansund sjukehus fra døgnkontinuerlig drift til fem-døgnspost med stenging av avdelingen i helgene. Dette medførte at inneliggende barn måtte sendes til Ålesund sjukehus i helgene, og barn som trengte innleggelse i løpet av helgen måtte transporteres til Ålesund sjukehus. Etter kontakt med bekymret helsepersonell og pårørende sendte ombudet en bekymringsmelding til Helse Møre og Romsdal HF i november 2014 med spørsmål om det var gjennomført tilstrekkelig risikovurdering ved omleggingen og om tilbudet var forsvarlig. I svar fra helseforetaket en uke senere ble dette beskrevet som både forsvarlig og i tråd med målsettingen om å overføre mer legeressurser til poliklinikk og dagbehandling. At tilbudet var forsvarlig viste seg i ettertid ikke å medføre riktighet.

Tre måneder senere i februar 2015 skjedde den tragiske hendelsen der et lite barn omkom på Kristiansund sjukehus. Statens helsetilsyn brukte over 1 og et halvt år på å undersøke saken og konkluderte i tilsynsrapport «Sebastian-saken» desember 2016 at det var svikt i flere ledd ved behandlingen av barnet. Et av disse forholdene omhandlet at Helse Møre og Romsdal HF ikke hadde rutiner som sikret forsvarlig oppfølging av syke barn i helgene, og at foretaket ikke tilrettela for forsvarlig oppfølging av denne pasientgruppen i forkant av endringen fra sjudøgnspost til femdøgnspost. Svikten var så alvorlig at saken ble sendt over til politiet som i 2017 tok ut siktelse mot helseforetaket.

Etter at rapporten fra Statens helsetilsyn forelå, sendte ombudet i desember 2016 et brev til Helse Møre og Romsdal HF med en tilbakemelding om at de ovennevnte forhold bidrar til svekket tillit og omdømme av helseforetaket. I tillegg ble det bedt om en tilbakemelding om hvordan helseforetaket fremover skal styrke sitt omdømme og skape tillit til at helsetjenestene til akutt syke barn og unge i fylket er trygge og forsvarlige. Dette er i skrivende stund ikke besvart.

Tillit og omdømme er sårbart – tar lang tid å bygge opp, men rives raskt ned.



@ Johnèr (illustrasjonsfoto)

5.2 *Fritt behandlingsvalg – en rettighet til pynt?*

Fritt sykehusvalg har vært en rettighet for pasientene i mange år. Tilbudet ble utvidet i 2015 og endret navn til «fritt behandlingsvalg». Utvidelsen medførte at pasientene kan velge blant flere private behandlingssteder i tillegg til de offentlige sykehusene. Valgmuligheten gjelder i alle faser av behandlingen. Det vil i prinsippet si at du kan velge å bli undersøkt på et behandlingssted, behandlet på et annet og fulgt opp med kontroller ved et tredje. Ordningen gjelder ikke ved akutt sykdom og du kan ikke velge mellom behandlingsnivå.

Det har vært flere medieoppslag om at det er få pasienter som benytter seg av ordningen. Det er fremmet ulike påstander om at ordningen er svært dyr for samfunnet, at det bare er de mest ressurssterke som benytter ordningen og at sykehusene selv motarbeider ordningen.

Ombudet har erfaring med at en del pasienter møter mostand på sykehus når de ønsker å benytte seg av denne rettigheten. Spesielt gjelder dette pasienter i Møre og Romsdal som ønsker å bli behandlet ved St Olavs Hospital, men der opplever de at St Olavs Hospital sender pasienter tilbake til Helse Møre og Romsdal med uforrettet sak. Begrunnelsen de gir er at pasientene må benytte seg av sitt «nærpsykehus» i sin region. Dette vil i mange tilfeller være brudd på pasient- og brukerrettighetsloven. St Olavs Hospital er på lik linje med sykehusene i Møre og Romsdal et sykehus i vår helseregion (Helse Midt-Norge RHF), og kan derfor ikke avvise pasienter fra Møre og Romsdal med begrunnelse av at disse pasientene skal benytte seg av sitt «nærpsykehus». St Olavs Hospital er også et nærpsykehus for innbyggerne i Møre og Romsdal og de kan benytte retten til å velge behandlingsted på samme behandlingsnivå, med loven i hånd.

Det er en realitet at altfor få pasienter og helsepersonell har for lite kunnskap om hvilke rettigheter man har som pasient – også når det gjelder retten til fritt behandlingsvalg. Dette er en pasientrettighet på lik linje med rett til informasjon, rett til medvirkning, rett til behandling og mange fler – og ikke en rettighet som er til pynt!

5.3 *Bruk av tvangsmidler i psykisk helsevern*

VG avslørte i 2016 omfattende og ulovlig bruk av tvangsmidler i psykisk helsevern etter å ha fått innsyn i tvangsprotokoller på sykehusene.

Tvangsbruken omhandlet i hovedsak bruk av belter på pasienter. Det skal være høy terskel for å bruke tvangsmidler. Loven slår fast at det må være fare for liv og helse for å bruke tvangsmidler, og at tvangsbruken skal være så kortvarig som mulig.

Avsløringene viste at tvangsbruken ikke var i tråd med regelverket og at det var store variasjoner mellom sykehus.



@ Johnør (illustrasjonsfoto)

VG sin granskning viste at Helse Møre og Romsdal HF kom dårligst ut angående bruk av tvangsmidler under behandling. Pasienter ved psykiatrisk avdeling i Ålesund og Hjelset i Molde ble utsatt for mer omfattende og langvarig bruk av belter enn ved samtlige andre sykehus som VG hadde undersøkt. Helseforetaket har etter disse oppslagene gjennomgått tjenesten og har satt fokus på å få ned tvangsbruken.

Å spenne fast en pasient i belter er en svært inngripende handling overfor pasienten. I dette tilfellet overfor en av de mest utsatte og svakeste pasientgruppene i helsevesenet. I tillegg til å få ned tvangsbruken er det minst like viktig å finne gode tiltak for å forebygge tvangsbruk i psykisk helsevern. Her er det flere forhold som kan være av viktig betydning. Det må stilles krav til riktig kompetanse, tilstrekkelige med ressurser og ikke minst utvikle en kultur på avdelingene der forebygging for å unngå bruk av tvang kommer i hovedfokus.

5.4 Utskrivningsklare pasienter og mangel på sykehjemsplasser

Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal fikk etter nyttår flere klager enn vanlig fra pårørende om pasienter som var ferdigbehandlet og lå på sykehus i påvente av plass på sykehjem i kommunen. Dette gjaldt i hovedsak eldre pasienter med betydelig pleie- og omsorgsbehov som hadde ventet mange uker på sykehuset. Pårørende fortalte at ventetiden på sykehus bar preg av mye alenesitting, ensomhet og svært lite aktivitet. I tillegg måtte mange dele rom med andre pasienter. De var sterkt bekymret for utviklingen av helsesituasjonen til sine nære i påvente av plass i kommunen. Det var grunn til å tro at den lange ventetiden på sykehuset kunne medføre utvikling av både fysisk og psykisk uhelse.

Saken ble sendt til Fylkesmannen som opprettet tilsyn for å undersøke om sykehus og kommune sørget for forsvarlig og nødvendig helsehjelp til pasientene. Fylkesmannen konkluderte med at sykehus og kommune ikke hadde brutt forsvarlighetskravet. Forsvarlighetskravet er i praksis et minimumskrav til tjenestene som ytes, ikke hva som pasientene/pårørende kan forvente eller ønske.



@ Lena Koller/Johnèr (illustrasjonsfoto)

Antall utskrivningsklare pasienter som blir liggende på sykehus i påvente av tilbud i kommunene, har økt sterkt i mange kommuner – spesielt i mange vertskommuner der sykehusene ligger. Dette har resultert i at kommunene må betale millioner til helseforetakene, at sykehusene har fått økt overbelegg og korridorpasienter, og medført ofte stor slitasje på sykehusansatte med påfølgende økt sykefravær.

Omtalene og diskusjonene av disse samhandlingsproblemene har i liten grad hatt fokus på hva dette innebærer for pasientene. For mange innebærer det unødvendig lange sykehusoppholdet et minimum av tilbud og aktivitet. For disse pasientene er det ofte avgjørende å komme raskt i gang med opptrening, og få bistand og tilrettelegging for å styrke deres funksjons- og mestringsevne etter sykehusbehandling. Dette får de i for liten grad på sykehuset og oppstarten av god rehabilitering blir forsinket i påvente av plass i kommunen. Pasienter har opplevd å få betydelig svekket funksjonsnivå på grunn av lang ventetid på viktig opptrening i kommunen. Rettighetene til disse pasientene blir i mange tilfeller ikke tilstrekkelig ivaretatt.

Omtalene og diskusjonene av disse samhandlingsproblemene har i liten grad hatt fokus på hva dette innebærer for pasientene. For mange innebærer det unødvendig lange sykehusoppholdet et minimum av tilbud og aktivitet. For disse pasientene er det ofte avgjørende å komme raskt i gang med opptrening, og få bistand og tilrettelegging for å styrke deres funksjons- og mestringsevne etter sykehusbehandling. Dette får de i for liten grad på sykehuset og oppstarten av god rehabilitering blir forsinket i påvente av plass i kommunen. Pasienter har opplevd å få betydelig svekket funksjonsnivå på grunn av lang ventetid på viktig opptrening i kommunen. Rettighetene til disse pasientene blir i mange tilfeller ikke tilstrekkelig ivaretatt.



@ Hasse Bengtsson/Johnør (illustrasjonsfoto)

Mangel på sykehjemsplasser er et betydelig problem i mange kommuner. Vi tror ikke at lovfestet rett til sykehjemsplass fører til en snarlig forbedring med utbygging av flere sykehjemsplasser og færre utskrivningsklare pasienter. Mange av pasientene med behov for sykehjemsplass må innrette seg etter eksisterende helse- og omsorgstilbud, og dessverre ikke omvendt.

5.5 Rett til sykehjemsplass - «Brutte løfter» i tomme vedtak

I de kommunale helse- og omsorgstjenestene opplever vi jevnlig at brukere får «tomme» vedtak om sykehjemsplass. Dette er vedtak om tildeling av tjenester som etter en behovsvurdering har konkludert med at brukeren har krav på å få en tjeneste – eksempelvis langtidsplass i institusjon (sykehjemsplass). Likevel blir ikke vedtaket iverksatt, og brukeren må ofte ta til takke med andre tjenester inntil det dukker opp en ledig plass. Vi har opplevd at enkelte har ventet i et halvt år på å få plass. I mellomtiden må brukeren leve med et forsterket tilbud i hjemmet eller et lengre opphold på en korttids plass på sykehjem. Enkelte kommuner har kjøpt ekstra sykehjemsplasser i nabokommunen for å løse kapasitetsproblemet. Vi er blitt kontaktet av pårørende som opplever det som både problematisk og uverdig at deres gamle skal bli sendt på sykehjem til nabokommunen. Selv om kvaliteten på tilbudet ofte er bra i nabokommunen, medfører ofte en slik løsning lengre reisevei for pårørende til å besøke brukeren på sykehjemmet. Kommunen har en plikt til å involvere bruker og pårørende for å legge til rette for medvirkning i utforming av tjenestetilbudet. Her må kommunen spørre brukeren hva som er viktig for han/henne for å finne gode løsninger.

Vi ser med bekymring på utviklingen med at stadig flere kommuner legger ned sykehjemsplasser eller omgjør plassene til omsorgsboliger. Nedlegging og omgjøring begrunnes ofte med at kommunene skal satse mer på hjemmebaserte tjenester, som er bra i seg selv. I tillegg ligger det ofte et krav om økonomisk innsparing til grunn for endringen. Vår oppfatning er at med prognosene for alderssammensetning i befolkningen i de nærmeste årene, vil det være et økende behov også for sykehjemsplasser – ikke færre, men flere. Sett i lys av rettighetsfesting av sykehjemsplass som trådte i kraft i 2016 og utviklingen med nedbygging av sykehjemsplasser, vil stadig flere brukere sannsynligvis oppleve tomme vedtak og brutte løfter fremover. Ansvarlige kommunepolitikere må her være bevisst sine valg.

Pasient- og brukerrettighetsloven kap. 8. Pasient- og brukerombud

§ 8-1. Formål

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

§ 8-2. Arbeidsområde og ansvar for ordningen

Staten skal sørge for at det er et pasient- og brukerombud i hvert fylke. Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

§ 8-3. Rett til å henvende seg til pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudet kan ta saker som gjelder forhold i den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, opp til behandling enten på grunnlag av en muntlig eller skriftlig henvendelse eller av eget tiltak.

Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet og be om at en sak tas opp til behandling. Den som henvender seg til pasient- og brukerombudet, har rett til å være anonym.

§ 8-4. Behandling av henvendelser

Pasient- og brukerombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til å ta en sak opp til behandling. Dersom pasient- og brukerombudet ikke tar saken opp til behandling, skal den som har henvendt seg gis underretning og en kort begrunnelse for dette.

§ 8-5. Pasient- og brukerombudets rett til å få opplysninger

Offentlige myndigheter og andre organer som utfører tjenester for forvaltningen, skal gi ombudet de opplysninger som trengs for å utføre ombudets oppgaver. Reglene i tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

§ 8-6. Pasient- og brukerombudets adgang til helse- og omsorgstjenestens lokaler

Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

§ 8-7. Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet skal i rimelig utstrekning gi den som ber om det informasjon, råd og veiledning om forhold som hører under ombudets arbeidsområde.

Pasient- og brukerombudet skal gi den som har henvendt seg til ombudet, underretning om resultatet av sin behandling av en sak og en kort begrunnelse for resultatet.

Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening om forhold som hører under ombudets arbeidsområde, og til å foreslå konkrete tiltak til forbedringer. Pasient- og brukerombudet bestemmer selv hvem uttalelsene skal rettes til. Uttalelsene er ikke bindende.

Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp.

Pasient- og brukerombudet skal sørge for å gjøre ordningen kjent.

§ 8-8. Forskrifter

Departementet kan gi forskrifter til gjennomføring og utfylling av bestemmelsene om pasient- og brukerombud.



**Pasient- og
brukerombudet
i Møre og Romsdal**

**Adresse: Astrupsgate 9
6509 Kristiansund**

Telefon: 715 70 900

E-post: mr@pobo.no

Hjemmeside: pasientogbrukerombudet.no

Følg oss gjerne på Facebook

