

## PROSJEKTPLAN

Kommune:  
Meldal

Prosjekt:  
IP

Oppdragsansvarlig:  
aga

Prosjektnr.:  
2441

Styringsgruppe, dato:  
7.6.17

# Helhetlig tjenestetilbud

## 1 BAKGRUNN

I kontrollutvalgets møte den 15.2.2017, sak 3/17, ble det vedtatt å bestille en forvaltningsrevisjon av kommunens arbeid med å gi et helhetlig tjenestetilbud til innbyggerne. Revisjonen ble bedt om å legge fram en plan for gjennomføring i utvalgets møte i april. Den viste for øvrig til nærmere beskrivelse av denne bestillingen i plan for forvaltningsrevisjon som ble vedtatt i kommunestyret i sak 32, 2016. Utover dette var det ikke gitt nærmere føringer i bestillingen.

Revisjon la frem en plan for gjennomføring i Kontrollutvalgets møte i sak 11, den 28.4.17. Planen var innrettet mot psykiatri og rus og hadde disse problemstillingene:

1. I hvilken grad har kommunen etablert systemer for helhetlig og koordinert tjenestetilbud?
2. Oppfyller kommunen kravet om brukeres rett til IP?

Tilbakemeldingen fra kontrollutvalget på prosjektplanen var i saken beskrevet til at de ønsket en bredere tilnærming enn bare psykiatri og rus og at undersøkelsen bør være mer brukerorientert, og at dette innarbeides i en ny plan som legges frem i kontrollutvalgets møte i juni.

### 1.1 HELHETLIG OG KOORDINERT TJENESTETILBUD

Kommunen er pålagt å sikre at pasient og bruker får et helhetlig, og individuelt tilpasset tjenestetilbud gjennom å sikre pasient og brukers medvirkning og innflytelse. Kommunen har, jf. helse- og omsorgstjenesteloven og lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen, plikt til å legge til rette for at den enkelte bruker får helhetlige og koordinerte tjenester. Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan<sup>1</sup>. Det er koordinerende enhet i kommunen som har overordnet ansvar for individuell plan og for oppnevning av koordinator til hver bruker med IP. Koordinator skal sikre samordning av tjenestetilbudet og fremdrift i arbeidet med individuell plan og kontakt med bruker. Eksterne sektorer utenfor kommunen skal medvirke til planarbeidet der dette er aktuelt.

---

<sup>1</sup> <https://helsenorge.no/rettigheter/individuell-plan>

## PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal    Prosjekt: IP    Oppdragsansvarlig: aga    Prosjektnr.: 2441    Styringsgruppe, dato: 7.6.17

Formålet med denne revisjonen er å undersøke om hvordan brukerorienteringen ivaretas av kommunen for brukere med flere tjenester. Vi vil belyse brukerorienteringen ved bruk av tilsvarende som benyttes av KS - Bedre kommune. KS verktøyet er utviklet for brukermålinger av ulike tjenesteområder og er standardisert.

### 1.2 KOORDINERENDE ENHET I MELDAL KOMMUNE

Koordinerende enhet for habilitering og rehabilitering er lagt til Seksjonsleder for Hjelptjenesten i Meldal kommune, og har ansvar for brukere med helhetlige og koordinerte tjenester. Det vises videre til at koordinerende enhet skal koordinere tjenestetilbud innen habilitering/rehabilitering, og skal fungere på tvers av sektorer, enheter og tjenester. De ulike sektorer og enheter skal samarbeide for å gi brukere og samarbeidspartnere best mulig tjenester. Koordinerende enhet har ikke myndighet til å tildele tjenester, da dette ansvaret er lagt til den enkelte enhet i kommunen. Hjelptjenesten og koordinerende enhet er så langt ikke knyttet til kommunens nye hjemmeside, fra mai. 2017.

## PROSJEKTPLAN

Kommune:  
Meldal

Prosjekt:  
IP

Oppdragsansvarlig:  
aga

Prosjektnr.:  
2441

Styringsgruppe, dato:  
7.6.17

## 2 AVGRENSING OG PROBLEMSTILLING

### 2.1 AVGRENSNING

Prosjektets hovedfokus er rettet mot kommunens forpliktelser til brukere av flere tjenester. Revisjonen tar utgangspunkt i koordinerende enhet, og de andre virksomheter kan også være aktuelle i den grad de kan gi oss aktuell informasjon om koordinering av helhetlige tjenester. Kontrollutvalget er opptatt av tjenestene som ytes til brukerne, og datainnsamlingen vil legge vekt på om brukere med behov for flere tjenester får disse på en koordinert og helhetlig måte.

### 2.2 PROBLEMSTILLING

Følger kommunen opp sine forpliktelser til brukere som mottar flere tjenester fra helse og omsorg?

Undersøkelsen vi ha fokus på følgende relevante områder for bruker:

- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Personalets kompetanse
- Samarbeid mellom tjenester
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Resultat for bruker

Overnevnte punkter knyttes til den enkeltes brukers krav til koordinator, individuell plan og at det er koordinert samarbeid mellom de enheter som yter tjenester til brukerne.

## 3 REVISJONSKRITERIER

Denne undersøkelsen har en bruker tilnærming. I lov om pasient- og brukerrettigheter § 3-1 vises det til at pasient og bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med pasient og bruker.

Videre kreves det at kommunen har en **koordinerende enhet** som «skal ha overordnet ansvar for arbeidet med individuell plan, og for oppnevning, opplæring og veiledning av koordinator..., jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 7-3. Å ha dette overordnede ansvaret innebærer blant annet at enheten skal ta

## PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal      Prosjekt: IP      Oppdragsansvarlig: aga      Prosjektnr.: 2441      Styringsgruppe, dato: 7.6.17

imot meldinger om behov for IP, samt å sørge for at det blir utarbeidet individuell plan jf. forskrift om habilitering og rehabilitering § 6. Kommunen kan organisere denne enheten på forskjellige måter, for eksempel gjennom et fast og overordnet tverrfaglig team, en egen koordinator til formålet, eller gjennom den ordinære virksomheten (Prop.91L (2010-2011):369).

For lettere å koordinere planarbeidet skal kommunen også tilby en **koordinator** til pasienter og brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester. Denne personen skal sørge for oppfølging og sikre samordning av tjenestetilbudet, samt fremdrift i arbeidet med individuell plan, for den pasient eller bruker det gjelder, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 7-2. Det er viktig for både tjenestemottakeren og de pårørende å ha en person i tjenesteapparatet de kan forholde seg til. Ifølge brukerorganisasjonene ønsker brukerne seg en koordinator de kan ha tillit til, som kjenner brukerens situasjon og som kjenner systemet og dermed på en god måte kan koordinere tjenestene for brukeren (Prop.91L (2010-2011):361-363).

Det er kommunens plikt å utarbeide en **individuell plan** (IP) og å koordinere dette planarbeidet for pasienter og brukere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. Dette følger av blant annet helse- og omsorgstjenesteloven og lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. Med behov for langvarige tjenester menes det at behovet må være av en viss varighet selv om det ikke trenger å strekke seg over et eksakt antall måneder eller år. Et behov for koordinerte tjenester innebærer at en pasient eller bruker har behov for flere helse- og/eller sosialtjenester samtidig og at disse dermed bør ses i sammenheng (Prop.91L (2010-2011):361)<sup>2</sup>.

Vi vil i undersøkelsen benytte relevante områder fra KS og bedrekommune.no<sup>3</sup> som et utgangspunkt (oppdatert 2017) for å belyse om kommunen ivaretar brukerne med behov for flere tjenester.

## 4 METODE

Spørsmålet om brukere av flere tjenester får de tjenestene de har krav på kan belyses på flere måter. Revisjonen vil samle inn data om dette som gir gyldige svar på problemstillingen og kontrollutvalgets bestilling. Det kan være informasjon som kommer fram i Individuell plan og rapportering på denne, omfang

---

<sup>2</sup> Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m.

<sup>3</sup> [http://www.bedrekommune.no/bedrekommune.no/filestore/bedrekommunenno/Fagligveilederpsykiskhelse\\_13.01.2017.pdf](http://www.bedrekommune.no/bedrekommune.no/filestore/bedrekommunenno/Fagligveilederpsykiskhelse_13.01.2017.pdf)

## PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal    Prosjekt: IP    Oppdragsansvarlig: aga    Prosjektnr.: 2441    Styringsgruppe, dato: 7.6.17

av klagesaker, kvalifiserte oppfatninger fra representanter fra brukere og eventuelt informasjon fra pårørende/brukere i den grad de kan gi kvalifisert informasjon på problemstillingen/revisjonskriteriene.

## 5 ORGANISERING AV PROSJEKTET

### 5.1 PROSJEKTORGANISERING OG TIMERESSURSER

Vi vil overlevere forvaltningsrevisjon til kontrollutvalgets sekretariat innen 31.12.17 og innenfor en ramme på 290 timer. Oppdragsansvarlig er Arve Gausen, medarbeider Anna ØInes og styringsgruppe er Tor Arne Stubbe og Gard Lyng.