

# Forvaltningsrevisjon Helhetlig tjenestetilbud innen helse og omsorg

---

<b>Behandles i utvalg</b>	<b>Møtedato</b>	<b>Saknr</b>
Kontrollutvalget i Meldal kommune	07.03.2018	02/18
<b>Saksbehandler</b>	Torbjørn Brandt	
<b>Arkivkode</b>	FE - 217, TI - &58	
<b>Arkivsaknr</b>	17/27 - 9	

---

## Kontrollutvalgsekretariatets innstilling

Kontrollutvalget legger frem rapporten til kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunen er tilfreds med at kommunen i all hovedsak ivaretar sine forpliktelser til brukere som mottar flere tjenester fra helse og omsorg.
2. Kommunen ber rådmannen fortsette med arbeidet med å legge til rette for nødvendig aktivitet for å motvirke ensomhet og for å skape trygghet i hverdagen for brukerne.
3. Kommunestyret ber rådmannen fortsette med å systematiske samle inn brukererfaringer for å sikre brukervedvirkning.
4. Kommunestyret ber rådmannen påse at rapporteringen over aktive brukere med individuell plan i kommunen til nasjonale informasjonssystemer er i tråd med gjeldende lovkrav.
5. Kommunestyret ber rådmannen utarbeide en helhetlig informasjonsstrategi for brukere og pårørende med rett til flere tjenester innen helse og omsorg.
6. Kommunestyret ber rådmannen merke seg rapportens øvrige observasjoner.
7. Kommunestyret ber rådmannen orientere kontrollutvalget om status og oppfølging av rapporten innen utgangen av 2018.
8. Kommunestyret tar for øvrig rapporten til orientering.

## Vedlegg

Endelig rapport.pdf

## Saksutredning

Kontrollutvalget bestilte i sak 3/17 i møte den 15.2.2017, forvaltningsrevisjon av kommunens arbeid med å gi et helhetlig tjenestetilbud til innbyggerne. Utvalget behandlet prosjektplan i sakene 11/17 samt 16/17. Med bakgrunn i bestillingen og innspill fra utvalget formulerte revisor følgende problemstilling:

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

Undersøkelsen belyser den enkeltes rett til rettighetsbaserte tjenester, samt at brukerorientering ivaretas for de med flere tjenester. Revisor vektla hvorvidt:

- kommunens helse- og omsorgstjeneste er tilgjengelige for brukerne
- kommunen gir informasjon om tjenester til brukere
- kompetanse blant ansatte er god
- brukerne sikres brukervedvirkning og respektfull behandling
- resultat for brukeren gir sosial trygghet i hverdagen
- kommunen mottar klager

Revisor konkluderer med at kommunen har etablert koordinerende enhet, med tilhørende oppgaver i samsvar med lovkravet, slik at brukere med behov for flere tjenester innen helse og omsorg får sine rettighetsbaserte tjenester. Fra september 2017 legges oppgavene til koordinerende enhet hos tildelingskontoret for pleie- og omsorgstjenester, noe som, ifølge

revisor, styrker dette arbeidet.

Revisor påpeker at det har vært en betydelig underrapportering av brukere med individuell plan til nasjonale informasjonssystemer fra kommunen, noe som ikke er i tråd med loven. Revisor peker på at mange systemer for registrering og oppfølging av individuell plan i helse og omsorg fører til utfordringer med å holde en overordnet oversikt over alle aktive brukere med individuell plan i kommunen.

Revisor konkluderer med at kommunen har ivaretatt brukeres medvirkning til de med flere tjenester innen helse og omsorg. Revisor peker på noen utfordringer knyttet til å gi god nok informasjon om rettighetsbaserte tjenester, og videre at kommunen har utfordringer med å sikre tilstrekkelig kompetanse blant ansatte.

Revisor trekker frem viktigheten av at kommunen legger til rette for sosiale arenaer, ha nødvendig aktivitet for å motvirke ensomhet, og at kommunen skaper trygghet i hverdagen for brukerne. Det er revisors vurdering at kommunen bør være oppmerksom på disse områdene fremover.

Revisor fremhever viktigheten av at kommunen viderefører det systematiske arbeidet med å samle inn brukererfaringer, for å sikre at brukernes medvirkning til helse- og omsorgstjenestene.

Revisor har ikke avdekket klagesaker knyttet til brukere med flere tjenester i kommunen siste tre år.

Med bakgrunn i denne forvaltningsrevisjon har revisor anbefalt at kommunen legger til rette for:

- En konsis rapportering over aktive brukere med individuell plan i kommunen til nasjonale informasjonssystemer.
- Utarbeide helhetlig informasjonsstrategi for brukere/pårørende med rett til flere tjenester innen helse og omsorg.

### **Kontrollutvalgssekretariatets vurdering**

Sekretariatets vurdering er at forvaltningsrevisjonen er i tråd med bestillingen og gir gode svar på hovedproblemstillingen. Foruten revisors klare anbefalinger, mener sekretariatet, at forvaltningsrevisjonen gir kommunestyret grunnlag for å be rådmann følge opp revisors ytterligere observasjoner og merknader.

### **Kontrollutvalgssekretariatets konklusjon**

Forvaltningsrevisjon oppfylder kontrollutvalgets bestilling og er i samsvar med prosjektplanen. Sekretariatet slutter seg til revisors konklusjoner og anbefalinger, noe som kommer til uttrykk i innstillingen.

Sekretariatet anbefaler, at utvalget på selvstendig grunnlag, vurderer om forelagt rapport oppfylder utvalgets bestilling, og videre om sekretariatets forslag til innstilling kan vedtas og oversendes til kommunestyret for behandling.