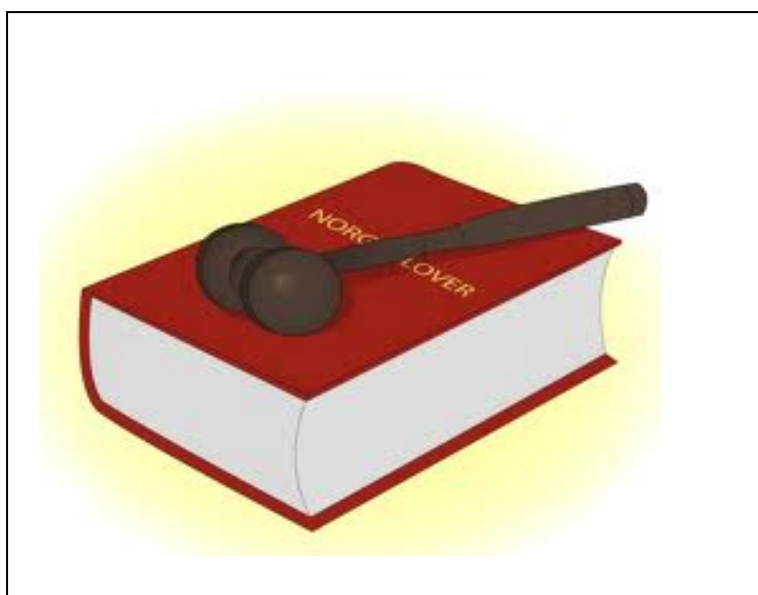


Forvaltningsrevisjon i Røros kommune

Enkeltvedtak etter forvaltningsloven

Formålet med prosjektet er å undersøke om saksbehandling og vedtak er i samsvar med lovens krav og eventuelle kriterier kommunen selv har vedtatt.



INNHold

1	INNLEDNING.....	3
1.1	Bakgrunn.....	3
1.2	Forvaltningsrevisjon	3
1.3	Pleie- og omsorgstjenester	4
1.4	Pleie- og omsorgstjenester i Røros kommune.....	6
2	FORMÅL, PROBLEMSTILLINGER OG AVGRENSNING	7
2.1	Formål	7
2.2	Problemstillinger	7
2.3	Avgrensning	7
3.	METODE	7
4.	REVISJONSKRITERIER.....	8
5.	PROBLEMSTILLING 1	13
	Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig?	13
5.1	Revisjonskriterier	13
5.2	Faktadel.....	14
5.3	Revisjonens vurderinger	16
5.4	Revisjonens konklusjon	17
6.	PROBLEMSTILLING 2	17
	Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover?	17
6.1	Revisjonskriterier	17
6.2	Faktadel.....	18
6.3	Revisjonens vurdering	22
6.4	Revisjonens konklusjon	23
7.	PROBLEMSTILLING 3.....	23
	Gir saksbehandlingen og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker?	23
7.1	Revisjonskriterier	23
7.2	Faktadel.....	24
7.3	Revisjonens vurdering	26
7.4	Revisjonens konklusjon	27
8.	PROBLEMSTILLING 4	28
	Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet?	28
8.1	Revisjonskriterier	28
8.2	Faktadel.....	29
8.3	Revisjonens vurdering	30
8.4	Revisjonens konklusjon	31
9.	RÅDMANNENS UTTALELSE	32
10.	SAMMENDRAG OG REVISJONENS ANBEFALINGER	32
	REVISJONENS ANBEFALINGER	35
11.	KILDER OG VEDLEGG.....	36
11.1	Kilder	36
11.2	Rådmannens uttalelse	36

Røros, 12. januar 2016

Svein Magne Evavold
Revisjonssjef

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

Kontrollutvalget i Røros kommune har vedtatt plan for forvaltningsrevisjon for perioden 2012 – 2015 som ble behandlet av kontrollutvalget i sak 31/2012 og av kommunestyret i sak 78/2012. Planen har enkeltvedtak etter forvaltningsloven som tema for undersøkelse i 2015. I Overordnet analyse er det i kapittel 4.4 Tjenesteproduksjon gjennomgått risikoer for Røros kommunen. Det konkluderes med at det er et generelt fokusområde på overholdelse av lover og regler innen tjenesteproduksjon.

Det synes naturlig å foreta en gjennomgang av tjenesteområdet Helse- og omsorg hvor det ytes mange tjenester som har bakgrunn i enkeltvedtak.

1.2 Forvaltningsrevisjon

Kontrollutvalget i Røros kommune skal påse at de føres kontroll med at den økonomiske forvaltning foregår i samsvar med gjeldende bestemmelser og vedtak, og at det blir gjennomført systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger fra kommunestyrets vedtak og forutsetninger (forvaltningsrevisjon).

Forvaltningsrevisjon innebærer blant annet undersøkelser om:

- a) Forvaltningen bruker ressurser til å løse oppgaver som samsvarer med kommunestyrets vedtak og forutsetninger
- b) Forvaltningens ressursbruk og virkemidler er effektive i forhold til målene som er satt på området,
- c) Regelverket etterleves,
- d) Forvaltningens styringsverktøy og virkemidler er hensiktsmessige,
- e) Beslutningsgrunnlaget fra administrasjonen til de politiske organer samsvarer med offentlige utredningskrav,
- f) Resultatene i tjenesteproduksjonen er i tråd med kommunestyrets forutsetninger og/eller om resultatene for virksomheten er nådd

I følge forskrift om revisjon § 7 skal forvaltningsrevisjon gjennomføres og rapporteres i henhold til god kommunal revisjonsskikk og etablerte og anerkjente standarder på området. Denne rapporten er utarbeidet med grunnlag i RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon fastsatt av Norges kommunerevisorforbunds styre 1. februar 2011 og gjort gjeldende som god kommunal revisjonsskikk.

1.3 Pleie- og omsorgstjenester

Pleie og omsorgstjenestene reguleres i helse- og omsorgstjenesteloven. Lovens formål er særlig å:

1. forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjonsevne,
2. fremme sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,
3. sikre at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre,
4. sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud,
5. sikre samhandling og at tjenestetilbudet blir tilgjengelig for pasient og bruker, samt sikre at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov,
6. sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet og
7. bidra til at ressurser utnyttes best mulig

Det er kommunene som har det overordnede ansvaret for at dette fungerer. Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester. Kommunens ansvar omfatter alle pasient- og brukergrupper, herunder personer med somatisk eller psykisk sykdom, skade eller lidelse, rusmiddelproblem, sosiale problemer eller nedsatt funksjonsevne. Kommunens ansvar innebærer plikt til å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere virksomheten, slik at tjenestenes omfang og innhold er i samsvar med krav fastsatt i lov eller forskrift.

Helse- og omsorgstjenester ytes av kommunen selv eller at kommunen inngår avtale med andre offentlige eller private tjenesteytere.

I tillegg til krav fra lovgivende myndigheter kan kommunen utarbeide egne interne krav. Dette krav som kommunen stiller til seg selv gjennom kommunale instruksjer, retningslinjer og kriterier. Interne kommunale krav kan ikke sette til side lover og forskrifter. Videre kan ikke kommunale retningslinjer og kriterier erstatte det faglige skjønn i den enkelte sak.

Det har skjedd en vridning innenfor pleie og omsorg de siste årene. En mindre andel av utgiftene til pleie- og omsorgstjenesten brukes på personer over 67 år. Hjemmebaserte tjenester har økt kraftig, og det har blitt flere yngre brukere av tjenestene.

Forholdet til forvaltningsloven

Forvaltningsloven gjelder for kommunens virksomhet med de særlige bestemmelser som følger av helse- og omsorgstjenesteloven og av pasient- og brukerrettighetsloven. Tjenester/tiltak som innvilges innenfor pleie- og omsorg avgjøres som enkeltvedtak. Det er vedtak som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer. Forvaltningsloven angir alminnelige regler for hvordan saksbehandlingen skal utføres.

Sentrale forskrifter

Det er utarbeidet forskrifter til helse- og omsorgstjenesteloven og andre lover som skal sikre at kommunen driver virksomheten inne pleie- og omsorgsområdet på en god og forsvarlig måte.

De viktigste er kvalitetsforskriften og internkontrollforskriften.

Kvalitetsforskriften er i stor grad rettet mot brukerne og den enkelte ansatte, mens interkontrollforskriften først og fremst er rettet mot ledelse og organisering. I denne forvaltningsrevisjonen har vi ikke brukt de to forskriftene som grunnlag for revisjonskriterier.

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenester:

Formålet med forskriften er å sikre at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester "får ivarettatt sine grunnleggende behov med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverdi og livsførsel". I henhold til forskriftens § 3 skal kommunen utarbeide et system av skriftlig nedfelte prosedyrer som søker å sikre dette.

I forskriften framgår hvilke områder det skal finnes prosedyrer på.

Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten

I forskriften defineres internkontroll som systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av sosial- og helselovgivningen. Noen grunnleggende elementer må være på plass for at virksomheten skal ha tilstrekkelig internkontroll. Dette framgår av forskriftens § 4 bokstav a) til h). Der beskrives hva den/de ansvarlige for virksomheten skal gjøre for å sikre at lovenes formål oppnås:

- a) beskrive virksomhetens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeidet samt hvordan virksomheten er organisert. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt,
- b) sikre tilgang til aktuelle lover og forskrifter som gjelder for virksomheten,
- c) sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innenfor det aktuelle fagfeltet samt om virksomhetens internkontroll,

- d)** sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes,
- e)** gjøre bruk av erfaringer fra pasienter/tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten,
- f)** skaffe oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav,
- g)** utvikle, iverksette, kontrollere, evaluere og forbedre nødvendige prosedyrer, instruksjer, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av sosial- og helselovgivningen,
- h)** foreta systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt og bidrar til kontinuerlig forbedring i virksomheten

1.4 Pleie- og omsorgstjenester i Røros kommune

Rådmannen har fastsatt ny administrativ organisering i Røros kommune fra 1. mai 2015. Følgende virksomheter vil etter den nye organisasjonsmodellen ha ansvar for pleie- og omsorgstjenester:

- Røros sykehjem
- Gjøsvika sykehjem
- Hjemmebasert omsorg
- Tjenester for funksjonshemmede
- Helse (psykisk helse og rus, helsestasjon)

Tjenester innenfor pleie- og omsorg omfatter:

- hjemmehjelp
- praktisk hjelp i hjemmet
- hjemmesykepleie
- langtidsplass i sykehjem
- avlastning/tidsbegrenset opphold
- omsorgslønn
- støttekontakt
- personlig assistent
- matombringing
- trygghetsalarmer

For å kunne motta en eller flere av tjenestene/tiltakene ovenfor skal det fattes enkeltvedtak etter forvaltningsloven.

2 FORMÅL, PROBLEMSTILLINGER OG AVGRENSNING

2.1 Formål

Formålet med prosjektet er å undersøke om saksbehandling og vedtak er i samsvar med krav i forvaltningsloven og særlover samt eventuelle kriterier som kommunen selv har vedtatt.

2.2 Problemstillinger

Med bakgrunn i formålet med forvaltningsrevisjonen er følgende problemstillinger utarbeidet:

- | | |
|----|--|
| 1. | Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig? |
| 2. | Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover? |
| 3. | Gir saksbehandlingen og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker? |
| 4. | Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet? |

2.3 Avgrensning

Prosjektet avgrenses til å se på saksbehandling og enkeltvedtak fattet i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven og pasient- og brukerrettighetsloven innenfor tjenesteområdene pleie- og omsorg og tiltak for funksjonshemmede.

Videre avgrenser vi prosjektet til å se på vedtak i en begrenset tidsperiode og innenfor områder der risikoen for avvik antas å være størst.

3. METODE

Prosjektbeskrivelsen ble godkjent av kontrollutvalget før prosjektet ble igangsatt. Det ble sendt oppstartbrev til rådmannen der vi varslet om oppstart av prosjektet. Prosjektet ble gjennomført med dokumentinnsamling, samtaler og dokumentanalyse av enkeltvedtak.

Kilder for data i undersøkelsen er søknader, saksbehandling og enkeltvedtak innen området pleie og omsorg. Dette innebærer dokumentanalyse med saksgjennomgang.

I Røros kommune fattes det mange enkeltvedtak i løpet av et år om pleie- og omsorgstjenester.

Vi har foretatt tilfeldige utplukk av enkeltvedtak med utgangspunkt i:

1. Fakturerte tjenester innenfor pleie- og omsorg hvor vi har valgt ut brukere.
2. Trekkoppgjørslister fra NAV
3. Mottatte søknader innenfor en avgrenset tidsperiode
4. Liste over personer rapportert som psykisk utviklingshemmet

For brukerne som ble valgt ut for kontroll, er det kontrollert om det foreligger søknader og enkeltvedtak for tildeling av tjenester og videre om saksbehandling og vedtak er tilfredsstillende i forhold til problemstillingene som er stilt i rapporten.

I tillegg til gjennomgang av 32 tilfeldig utvalgte saksmapper, har vi hatt samtaler med administrasjonen og gjennomført dokumentanalyser for å undersøke om rutiner, saksbehandling og klagebehandling er i henhold til gjeldende regelverk. Videre har vi gjennomgått og vurdert behandlingen av klagesaker fra det siste året.

Pålitelighet og gyldighet

Våre møter med administrasjonen ble avtalt på forhånd.

Hvilke saksmapper revisjonen ville gjennomgå ble ikke gjort kjent på forhånd. Vi har gjort et tilfeldig utplukk av saksmapper hvor vi har styrt utvalget slik at det er gjort et representativt utvalg for alle typer tjenester.

4. REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriteriene skal danne grunnlag for norm eller en referanse som de innsamlede data vurderes opp mot, og dermed danne grunnlag for om det foreligger avvik eller svakheter på området som er gjenstand for undersøkelsen. Revisjonskriteriene er uttrykk for en norm eller ideal for hvordan tilstanden bør være på det reviderte området og danner også et naturlig utgangspunkt for revisjonens anbefalinger.

Revisjonskriterier kan for eksempel hentes fra lover, forskrifter, forarbeid, rettspraksis, politiske vedtak, administrative retningslinjer, mål og føringer osv.

De viktigste revisjonskriteriene for denne undersøkelsen vil vi hente fra:

1. Forvaltningsloven
2. Helse- og omsorgstjenesteloven
3. Pasient- og brukerrettighetsloven
4. Forskrifter til disse lovene
5. Kommuneloven
6. Politiske og administrative vedtak og retningslinjer.

Revisjonskriter utledes med utgangspunkt i problemstillingene. Prosjektet går ut på å se på enkeltvedtak innen pleie og omsorg. Regelverket som regulerer saksbehandling av enkeltvedtak er forvaltningsloven i tillegg til bestemmelser i særlover.

Avgjørelser om tildeling av pleie- og omsorgstjenester som hjemmesykepleie eller tildeling av plass i sykehjem eller boform for heldøgns omsorg og pleie etter helse- og omsorgstjenesteloven, regnes som enkeltvedtak, slik at forvaltningslovens regler kommer til anvendelse, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 2-2.

Med enkeltvedtak menes en avgjørelse som gjelder rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer, jf. forvaltningsloven § 2 b. For enkeltvedtak stilles det formkrav til saksbehandlingen. Et enkeltvedtak må alltid være gjenstand for en konkret og individuell vurdering.

Bestemmelser i forvaltningsloven:

For avgjørelser som regnes som enkeltvedtak etter forvaltningsloven innebærer dette:

- formkrav jf. fvl kap. IV, V og VI
- vedtaket skal være skriftlig, fvl § 23
- vedtaket skal begrunnes, fvl § 24
- begrunnelsen skal vise til de faktiske forhold som vedtaket bygger på, fvl § 25
- vedtaket skal vise til de regler som vedtaket bygger på fvl § 25
- det skal gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter, jf. fvl § 27, tredje ledd
- de hovedhensyn som har vært avgjørende for forvaltningsskjønnet bør nevnes. Hvis det er gitt retningslinjer for skjønnet vil en henvisning til retningslinjene være tilstrekkelig, fvl § 25.

§ 25.(begrunnelsens innhold).

I begrunnelsen skal vises til de regler vedtaket bygger på, med mindre parten kjenner reglene. I den utstrekning det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket, skal begrunnelsen også gjengi innholdet av reglene eller den problemstilling vedtaket bygger på.

I begrunnelsen skal dessuten nevnes de faktiske forhold som vedtaket bygger på. Er de faktiske forhold beskrevet av parten selv eller i et dokument som er gjort kjent for parten, er en henvisning til den tidligere framstilling tilstrekkelig. I tilfelle skal det i underretningen til parten vedlegges kopi av framstillingen. De hovedhensyn som har vært avgjørende ved utøving av forvaltningsmessig skjønn, bør nevnes. Er det gitt retningslinjer for skjønnsutøvingen, vil i alminnelighet en henvisning til retningslinjene være tilstrekkelig.

§ 27, tredje ledd, Retten til å se sakens dokumenter,

I underretningen skal videre gis opplysning om klageadgang, klagefrist, klageinstans og den nærmere fremgangsmåte ved klage, samt om retten etter § 18, jfr. § 19 til å se sakens dokumenter. Dersom vedtaket kan tenkes gjennomført til skade for parten før klagesaken er avgjort, skal det også gjøres merksam på adgangen til å be om at gjennomføringen utsettes, jfr. § 42 første ledd. Er det etter § 27 b i loven her eller etter særskilt lovbestemmelse et vilkår for søksmål at klageadgangen er nyttet, eller at søksmålet anlegges innen en viss frist, skal parten i underretningen om vedtaket også gjøres oppmerksom på dette. I motsatt fall kommer slike vilkår for søksmål ikke til anvendelse overfor parten.

Klage og omgjøring

§ 2-2 i helse- og omsorgstjenesteloven viser til at forvaltningsloven gjelder for kommunens virksomhet og at klager skal behandles etter forvaltningsloven.

Kapittel VI i fvl. omhandler klage og omgjøring:

Den som søker om tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven kan påklage avgjørelsen etter § 28.

Etter lov om pasient- og brukerrettigheter (pbl) § 7-2 kan klage sendes for avgjørelse til Fylkesmannen. Klagen sendes til den som har truffet enkeltvedtaket eller avgjørelsen. Frist for klage jfr. § 7-5 er 4 uker etter at søker fikk eller burde ha fått tilstrekkelig kunnskap til å fremme en klage. For øvrig gjelder forvaltningslovens regler om klage.

§ 33.(saksforberedelsen i klagesak).

Om forberedelse m.m. av klagesaker gjelder kapittel IV og V tilsvarende, når ikke annet følger av reglene i denne paragraf.

Underinstansen skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til. Den kan oppheve eller endre vedtaket dersom den finner klagen begrunnet. Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal underinstansen avvise saken, jfr. dog § 31.

Når noen regnes som motpart i saken skal underinstansen varsle vedkommende snarest mulig, jfr. likevel § 16 tredje ledd. Samtidig skal settes frist for å gi uttalelse. Varsles klagemotparten ved brev, skal kopi av klagen vedlegges med mindre parten etter § 19 kan nektes adgang til den.

Blir det ikke truffet avgjørelse som nevnt i annet ledd, skal sakens dokumenter sendes klageinstansen så snart saken er tilrettelagt. Dersom underinstansen gir til klageinstansen uttalelse som partene kan kreve å få se uten hinder av § 19, skal den sende kopi til partene med mindre Kongen er klageinstans.

Klageinstansen skal påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes. Den kan pålegge underinstansen å foreta nærmere undersøkelser m.m.

§ 34.(klageinstansens kompetanse).

Dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, skal klageinstansen avvise saken, jfr. dog § 31. Klageinstansen er ikke bundet av at underinstansen har ansett vilkårene for å foreligge.

Tas klagen under behandling, kan klageinstansen prøve alle sider av saken og herunder ta hensyn til nye omstendigheter. Den skal vurdere de synspunkter som klageren kommer med, og kan også ta opp forhold som ikke er berørt av ham. Der statlig organ er klageinstans for vedtak truffet av en kommune eller fylkeskommune, skal klageinstansen legge vekt på hensynet til det kommunale selvstyre ved prøving av det frie skjønn.

Vedtaket kan ikke endres til skade for klageren, med mindre dennes interesser finnes å måtte vike for omsynet til andre privatpersoner eller offentlige interesser. Melding om slik endring må være sendt klageren innen 3 måneder etter at underinstansen mottok klagen. Begrensningene i første og annet punktum gjelder likevel ikke når vedtaket også er påklaget av en annen klager, og dennes klage finnes begrunnet.

Klageinstansen kan selv treffe nytt vedtak i saken eller oppheve det og sende saken tilbake til underinstansen til helt eller delvis ny behandling.

Andre forhold

Veiledningsplikt, jfr. Fvl. § 11 første ledd:

Informasjonsplikt, om kommunens tjenester, formålet med tjenestene, hvordan tjenestene er organisert og hvor en kan henvende seg.

Helse- og omsorgstjenesteloven

Avgjørelser etter helse- og omsorgstjenestelovens § 3-2, 6. ledd som klassifiseres som enkeltvedtak er tildeling av:

- a) helsetjenester i hjemmet,
- b) personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt,
- c) plass i institusjon, herunder sykehjem eller boform for heldøgns omsorg,
- d) avlastningstiltak

Avgjørelser etter helse- og omsorgstjenestelovens § 3 – 7 tildeling av boliger til vanskeligstilte klassifiseres som enkeltvedtak, herunder boliger med særlig tilpasning og med hjelpe- og vernetiltak for dem som trenger det på grunn av alder, funksjonshemming eller av andre årsaker.

Klageadgang i henhold til lov om kommunale helse- og omsorgstjenester:

§ 2-2 i helse- og omsorgstjenesteloven viser til at forvaltningsloven gjelder for kommunens virksomhet og at klager skal behandles etter forvaltningsloven.

Lov om pasient- og brukerrettigheter

Saksbehandlingsregler i lov om pasient- og brukerrettigheter:

§ 3-1. *Pasientens og brukernes rett til medvirkning.*

Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med pasient og bruker. Det skal legges stor vekt på hva pasient og bruker mener ved utforming av tjenestetilbud.

Saksbehandling av enkeltvedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven kan inndeles i følgende faser.:

1. Saksutredningsfasen

Saksutredningsfasen gjelder fra et hjelpebehov er meldt og til det skal fattes enkeltvedtak. I praksis betyr dette innhenting av informasjon om søkerens forhold for å opplyse saken, vurdering av opplysningene og eventuell tildeling av tjenester.

2. Vedtaksfasen

Vedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven: Ved spørsmål om tildeling, bortfall eller avslag på søknad om hjemmesykepleie eller institusjonsplass, skal det alltid fattes enkeltvedtak.

De krav som følger av forvaltningsloven kapitel V skal følges fullt ut i saker hvor det fattes vedtak om sosiale tjenester. Dette innebærer blant annet at:

- Et enkeltvedtak skal være skriftlig
- Enkeltvedtak skal grunngis
- Begrunnelsen skal vises til de regler vedtaket bygger på
- Underretning om vedtak skal gis så snart som mulig og det skal opplyses om klageadgang

3. Eventuell klagebehandlingsfase

De som ikke er tilfreds med et vedtak har lovbestemt klageadgang. Det skal framgå av underretningen at det er adgang til å klage. I underretningen om vedtak skal det gis opplysning om klagefrist, klageinstans og den nærmere fremgangsmåte ved klage, samt om retten etter forvaltningsloven § 18, jfr. § 19 til å se sakens dokumenter.

4. Dokumentasjon

Dokumentasjon av løpende tjenesteyting i pleie- og omsorgstjenesten skal framgå av en journal for den enkelte tjenestemottaker.

Egne prosedyrer i Røros kommune som kan gi grunnlag for revisjonskriterier:

Prosedyre for saksbehandling i pleie- og omsorg, sist revidert 30.10.2014.

Prosedyren har følgende vedlegg:

- Informasjon om klagerett i pleie- og omsorgstjenester
- Kartlegging for tildeling av pleie- og omsorgstjenester
- Klageskjema pleie- og omsorgstjenester
- Melding om oppstart/opphevelse av pleie- og omsorgstjeneste
- Søknad om tjenester fra helse- og sosialetaten

Hensikten med prosedyren er å sikre at alle søknader om tjenester blir registrert og utredet tilfredsstillende slik at et helsefaglig og juridisk korrekt vedtak kan fattes og søker underrettes. Prosedyren skal også sikre en korrekt saksbehandling ved en eventuell klage fra søker.

Revisjonskriteriene konkretiseres nærmere i tilknytning til behandlingen av hver enkelt problemstilling.

5. PROBLEMSTILLING 1

Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig?

5.1 Revisjonskriterier

I henhold til forvaltningslovens § 23 (former for vedtaket) skal "et enkeltvedtak være skriftlig om dette av praktiske grunner ikke vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet". Når det foretas vurderinger og treffes avgjørelser i helse- og sosialtjenestesaker er unntaket i § 23 lite aktuelt. Den som har fått avslag på

søknad, eller har fått tildelt tjenester fra helse – og sosialtjenesten har et særlig behov for å få konkretisert hva vurderingen og avgjørelsen går ut på.

5.2 Faktadel

Etter ny administrativ organisering i Røros kommune fra 1. mai 2015 vil følgende virksomheter etter den nye organisasjonsmodellen ha ansvar for pleie- og omsorgstjenester:

- Røros sykehjem
- Gjøsvika sykehjem
- Hjemmebasert omsorg
- Tjenester for funksjonshemmede
- Helse (psykisk helse og rus, helsestasjon)

Tjenester innenfor pleie- og omsorg omfatter:

- hjemmehjelp
- praktisk bistand daglige gjøremål
- hjemmesykepleie
- langtidsplass i sykehjem
- avlastning/tidsbegrenset opphold
- omsorgslønn
- støttekontakt
- personlig assistent
- brukerstyrt personlig assistanse
- matombringing
- trygghetsalarmer

For å kunne motta en eller flere av tjenestene/tiltakene ovenfor skal det fattes enkeltvedtak etter forvaltningsloven.

Delegert myndighet til å fatte enkeltvedtak

Etter gjeldende reglement for administrativ delegering er myndigheten til å fatte enkeltvedtak delegert til virksomhetsleder for vedkommende tjeneste.

Virksomhetsleder Røros sykehjem:

Myndighet etter Lov om helse og omsorgstjenester:

- § 3-2 punkt 6 c og d: Plass i institusjonen herunder sykehjem og avlastningstiltak

Myndighet etter lov om pasient og brukerrettigheter:

- Fatte vedtak etter kap. 4A, om helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen mv.

Virksomhetsleder Gjøsвика sykehjem:

Myndighet etter Lov om helse og omsorgstjenester:

- § 3-2 punkt 6 c og d: Plass i institusjonen herunder sykehjem og avlastningstiltak

Myndighet etter lov om pasient og brukerrettigheter:

- Fatte vedtak etter kap. 4A, om helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen mv.

Virksomhetsleder hjemmebasert omsorg:

Myndighet etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester:

- § 3-2 punkt 6a: Helsetjenester i hjemmet
- § 3-2 punkt 6b: Praktisk bistand og opplæring
- § 3-6 Omsorgslønn
- § 3-7 Boliger til vanskeligstilte
- § 3-8 Brukerstyrt personlig assistanse
- § 9-7 andre ledd jfr. § 9-5 tredje ledd bokstav b-c. Myndighet til å fatte vedtak om tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemming

Myndighet etter lov om pasient og brukerrettigheter TFF (gjelder tjenester for funksjonshemmede)

- Fatte vedtak etter kap. 4A, om helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen mv.

Virksomhetsleder helse:

Myndighet etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester:

- § 3-2 å tilby tjenester etter punkt 1 - 5

Søknader om tjenester blir regelmessig behandlet i faggruppemøter. Her blir grunnlaget for tilbud om eller avslag på tjenester lagt, og enhetsleder følger opp dette med å fatte enkeltvedtak.

Arkivering

Røros kommune bruker det elektroniske journalsystemet Geric. Alle pasient- og brukeropplysninger registreres i systemet og formidles elektronisk både internt i tjenestene og med samarbeidspartnere (sykehusene og legekantorene).

I tillegg er det etablert et papirarkiv med en mappe for hver bruker.

Revisjonens utvalg av enkeltvedtak

Vi har valgt ut 32 tilfeldige saksmapper for gjennomgang. Saksmappene vi har kontrollert omfatter tjenesteområdene som tildeler tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven.

Tabell 1 viser om det foreligger skriftlig vedtak.

Tjeneste	Utplukk: 32	Er søknad behandlet skriftlig?
1. Sykehjem fast opphold	3	Ok
2. Sykehjem korttidsopphold	3	Ok
3. Omsorgsbolig	3	Ok
4. Støttekontakt	3	Ok
5. Praktisk bistand; boveiledning, dagsenter, arbeidstrening	5	Ok
6. Omsorgslønn	4	Ok
7. Hjemmehjelp	3	Ok
8. Hjemmesykepleie	3	Ok
9. Avlastning	2	Ok
10. Brukerstyrt personlig assistent	1	Ok
11. Psykisk helsehjelp	2	Ok

Tilfeldige og kortvarige tjenester

Tilfeldige og kortvarige tjenester som har en varighet under 14 dager behandles ikke med skriftlig saksbehandling og vedtak.

Trygghetsalarm

Trygghetsalarm tildeles brukere som på grunn av helsemessige årsaker kan trenge rask hjelp og som ikke kan nyttiggjøre seg av vanlig telefon.

Røros kommune behandler ikke søknader om trygghetsalarm med skriftlige enkeltvedtak med henvisning til at dette ikke er en lovpålagt tjeneste.

5.3 Revisjonens vurderinger

Et enkeltvedtak skal være skriftlig om dette av praktiske grunner ikke vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet (FVL § 23).

Etter vår vurdering vil unntaket fra skriftlig saksbehandling være lite aktuelt når det gjelder pleie- og omsorgstjenester. Personer som har søkt om pleie- og omsorgstjenester har et særlig behov for å få konkretisert hva kommunens vurdering og avgjørelse går ut på.

Vi mener at dette også gjelder i forhold til behandling av søknader om tildeling av trygghetsalarm selv om dette ikke er en lovpålagt tjeneste. Uten skriftlige

enkeltvedtak vil søkerne bli fratatt sine rettigheter til å kunne forfølge saken videre gjennom en klage.

5.4 Revisjonens konklusjon

Vi konkluderer med at søknader om tildeling av lovpålagte pleie- og omsorgstjenester er behandlet med skriftlig saksbehandling og enkeltvedtak. Vi mener at kommunen også bør gi en skriftlig avgjørelse i form av et enkeltvedtak på søknader om tildeling av trygghetsalarm.

6. PROBLEMSTILLING 2

Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover?

6.1 Revisjonskriterier

1. Forvaltningsorganet skal forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt.
2. Vedtaket skal begrunnes fvl § 24 1. ledd. Å begrunne vedtak vil i denne sammenhengen bety at det redegjøres for hvorfor søker oppfyller vilkårene for tjenesten, samt hvorfor kommunen mener at tjenesten som tilbys vil dekke det nødvendige behov på en forsvarlig måte.
3. Begrunnelsen skal vise til de faktiske forhold som vedtaket bygger på fvl § 25
4. Vedtaket skal vise til de regler som vedtaket bygger på fvl § 25
5. I henhold til særlover skal vedtaket utformes slik at det sikrer kvalitet på tjenesten.

6.2 Faktadel

IPLOS

IPLOS er et nasjonalt helseregister med data som beskriver ressurser og bistandsbehov til dem som søker om eller mottar nærmere definerte kommunale helse- og omsorgstjenester. Formålet med registeret er å samle inn og behandle data fra kommunene om personer som har søkt, mottar eller har mottatt helse- og omsorgstjenester for blant annet å gi grunnlag for overvåking, kvalitetssikring, planlegging, utvikling og overordnet styring av helse- og omsorgstjenesten. Dette er nærmere beskrevet i IPLOS – forskriften. IPLOS er hjemlet i lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger (helseregisterloven) og forskrift om pseudonymt register for individbasert helse- og omsorgsstatistikk (IPLOS-forskriften).

Den enkeltes identitet er erstattet med et tilfeldig løpenummer, men likevel individualisert slik at det er mulig å følge enkeltpersoner uten at identiteten røpes.

IPLOS – registrering i Røros kommune

IPLOS registrering og oppdatering med IPLOS-ADL (funksjonskartlegging) skal rutinemessig utføres:

- Når tjenestemottaker søker om en tjeneste som skal registreres med vedtak
- Før det tas en ny beslutning eller før det skrives et nytt vedtak
- Ved store endringer i tjenestemottakers funksjoner
- Hvert kvartal, også hvis det ikke har vært noen endringer i tjenestemottakers funksjoner.

ADL-score i IPLOS brukes som en del av totalvurderingen ved tildeling av tjenester.

Kartlegging

Røros kommune har utarbeidet eget kartleggingsskjema. Skjemaet benyttes og fylles ut i forbindelse med hjemmebesøk og gir grunnlag for å kunne ta stilling til den aktuelle søknaden.

Kartleggingen gir grunnlag for tildeling av omsøkt tjeneste og opplysningene registreres i IPLOS.

Informasjon om tjenestene

Røros kommune har utarbeidet informasjon (trykte hefter og informasjon på nett) om de ulike tjenestene. Her framgår hva de ulike tjenestene omfatter og vilkår for å kunne motta ulike typer hjelp.

Det informeres om hvordan en kan søke om hjelp og videre om behandling av søknaden. Etter at søknad er mottatt vil det bli avtalt et vurderingsbesøk.

Søknaden vil bli besvart med et vedtaksbrev hvor det står hvilken hjelp som blir tilbudt.

Særlover

Blant særlover som det må tas hensyn til når det gjelder utforming av enkeltvedtak er lov om kompensasjon for merverdiavgift med forskrift viktig. I saker med tildeling av omsorgsboliger må det i saken være vurdert og begrunnet hvorfor søker har behov for en særlig tilrettelagt bolig for at kommunen skal kunne kreve kompensasjon for merverdiavgift på utgifter til boligen. Det kan for eksempel være at søker har behov for tilrettelagt bolig uten trapp, bolig uten dørstokker og at nærhet til tjeneste senter er viktig osv. Det er ikke godt nok å begrunne med at søker «slipper ansvar for snømåking» eller for eksempel «mer lettvin å bo i sentrum».

Vedtak om tildeling av omsorgsbolig hjemles i helse- og omsorgstjenesteloven.

Revisjonens utvalg av enkeltvedtak

Vi har satt opp en oversikt over de 32 sakene vi har gjennomgått. I kolonnene 1 til 5 framgår vår konklusjon om vedtaket oppfyller de 5 aktuelle revisjonskriteriene, jfr. pkt. 6.1 i rapporten.

Vår vurdering av vedtakene beskrives nærmere i pkt. 6.3 i rapporten.

Tabell 2: Enkeltvedtakene målt opp i mot revisjonskriteriene 1 til 5 under problemstilling 2.

Saksnr.	1.	2.	3.	4.	5.
Sykehjem fast					
7621	Ok	ok	ok	Ok	ok
7489	merknad	ok	ok	Ok	ok
7596	merknad	ok	ok	Ok	ok
Sykehjem korttidsopphold					
7429	Ok	ok	ok	Ok	ok
7431	Ok	merknad	ok	delvis	merknad
7488	Ok	ok	ok	Ok	ok
Omsorgsbolig					
7571	Ok	ok	ok	delvis	ok
7304	Ok	ok	ok	delvis	ok
7305	merknad	ok	ok	delvis	ok
Støttekontakt					
7132	ok	merknad	merknad	delvis	ok
7707	ok	ok	ok	delvis	ok
7398	ok	ok	ok	ok	ok
Praktisk bistand					
7504	Ok	ok	ok	delvis	ok
7149	Ok	ok	ok	delvis	ok
6094	Ok	ok	ok	delvis	ok

7459	Ok	ok	ok	ok	ok
4281	Ok	merknad	merknad	feil	ok
Omsorgslønn					
4856	Ok	merknad	ok	feil	merknad
6755	merknad	merknad	ok	Ok	ok
6756	Ok	ok	ok	ok	ok
1686	Ok	ok	ok	delvis	ok
Hjemmehjelp					
7262	Ok	merknad	ok	delvis	ok
7561	Ok	ok	ok	ok	ok
7688	Ok	ok	ok	delvis	ok
Hjemmesykepleie					
7264	Ok	merknad	ok	delvis	ok
7190	Ok	Ok	ok	delvis	ok
5696	Ok	ok	ok	delvis	ok
Avlastning					
6462	merknad	merknad	merknad	ok	ok
5776	Ok	merknad	merknad	ok	ok
BPA					
6734	Ok	ok	Ok	delvis	ok
Psykisk helsehjelp					
2517	Ok	ok	Ok	ok	ok
2860	Ok	ok	Ok	ok	ok

Kommentarer til merkede avvik i tabellen:

Saken skal avgjøres uten ugrunnet opphold:

- Sak 7489: Søknad av 15.12.2014 er behandlet 11.06.2015 med tilbakedatert vedtaksdato 20.04.2015. Det foreligger ingen informasjon om foreløpig svar.
- Sak 7596: Søknad av 11.03.2015 er behandlet 11.06.2015. Det foreligger ingen informasjon om foreløpig svar.
- Sak 7305: Søknad av 09.04.2013 er behandlet 13.11.2014. Det foreligger ingen informasjon om foreløpig svar.
- Sak 6755: Søknad av 29.10.2013 er behandlet 15.10.2014 med tilbakedatert vedtaksdato 01.02.2014. Det foreligger ingen informasjon om foreløpig svar.
- Sak 6462: Søknad av 06.03.2013 er behandlet 19.11.2014 med tilbakedatert vedtaksdato 16.09.2013. Det foreligger ingen informasjon om foreløpig svar.

Vedtaket skal begrunnes:

Sak 7431 og 6755: Det innvilges en mindre tjeneste enn det som er søkt, men det begrunnes ikke hvorfor den innvilgede tjenesten er tilstrekkelig.

Sak 7132, 4281, 4856,

6462 og 5776: Vedtaket sier lite om hvorfor innvilget tjeneste vil dekke søkerens behov.

Sak 7262: Vedtak om endring av tjeneste hvor det ikke sies noe om hvorfor den nye tjenesten vil dekke søkerens behov.

Sak 7264: I vedtaket henvises det til søknad om en type tjeneste, mens det innvilges en annen type tjeneste.

Begrunnelsen skal vise til de faktiske forholdene:

Sak 7132, 4281,

7462 og 5776: Søkernes situasjon og behov er i liten grad beskrevet.

Vedtaket skal vise til de reglene som vedtaket bygger på:

Sak 7149, 6094 og

7262: Lovhenvisningene er feilplassert under avsnittet om ansattes arbeidsmiljø.

Sak 4281 og 4856: Vedtakene henviser til lovbestemmelser som ble opphevet i 2010.

Mange av vedtakene henviser bare til generelle rettighetskrav for pasient og bruker og har følgende lovhenvisning: «*Vedtak er hjemlet i Lov om pasient- og brukerrettigheter av 02.07.1999, jf. § 2-1a andre ledd, om nødvendig hjelp fra kommunens helse- og omsorgstjeneste. Pasient og bruker har rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen. I henhold til Lov om helse- og omsorgstjenester m.m. av 24.06.2011, § 4-1 første ledd, bokstav b, har pasient og bruker rett til et verdig tjenestetilbud.*»

Det er ikke gitt noen henvisning til lovbestemmelsene som regulerer kommunens ansvar for de aktuelle tjenestene. Det kan være:

Helse- og omsorgstjenesteloven:

- § 3-2 nr. 6 andre helse- og omsorgstjenester, herunder:
 - helsetjenester i hjemmet
 - personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt
 - plass i institusjon, herunder sykehjem og
 - avlastningstiltak.
- § 3-6 omsorgslønn
- § 3-7 boliger til vanskeligstilte
- § 3-8 brukerstyrt personlig assistanse

Vedtaket skal sikre kvalitet på tjenesten

- Sak 7431: Vedtaket begrunner ikke hvorfor den innvilgede tjenesten som er mindre enn den søkte er tilstrekkelig til å sikre kvalitet på tjenesten.
- Sak 4856: Vedtaket beskriver ikke hva tjenesten skal omfatte.

6.3 Revisjonens vurdering

Søknader om pleie- og omsorgstjenester skal avgjøres uten ugrunnet opphold og senest i løpet av en måned. Dersom dette ikke lar seg gjøre, skal det gis et foreløpig svar.

Etter vår vurdering har saksbehandlingstiden for de fleste søknadene vært tilfredsstillende, men vi har også registrert at noen saker har hatt svært lang saksbehandlingstid. For saker med lang saksbehandlingstid mener vi det ikke er tilfredsstillende at det ikke er gitt foreløpige svar på søknadene. Vi har også registrert at vedtak i noen tilfeller er gjort lang tid etter at tjenester synes å være igangsatt.

Det er et krav etter forvaltningsloven at vedtak skal begrunnes.

Etter vår vurdering har begrunnelsene i noen tilfeller vært for dårlige. Det betyr at det ikke er tilstrekkelig redegjort for hvorfor søkeren oppfyller vilkårene for tjenesten og hvorfor kommunen mener at innvilget tjeneste vil dekke søkerens behov.

Begrunnelsen skal vise til de faktiske forholdene som vedtaket bygger på.

Vi har funnet at de faktiske forholdene blir beskrevet godt nok i de fleste vedtakene, men vi har også sett noen eksempler på at søkers situasjon og behov i liten grad er beskrevet.

Det er et krav etter forvaltningsloven at vedtak skal vise til de reglene som vedtaket bygger på.

Etter vår vurdering er det ikke tilfredsstillende at mange av vedtakene bare henviser til de generelle bestemmelsene om rett til hjelp og forsvarlige tjenester. Vi mener at hovedbegrunnelsen for tildeling av ulike pleie- og omsorgstjenester ligger i helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 3 – kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester og at det bør henvises til aktuell lovbestemmelse her. Det er heller ikke tilfredsstillende at det henvises til lovbestemmelser som er opphevet eller at lovhenvisningene er feilplassert i vedtaket.

Vi har vurdert det slik at vedtakene hovedsakelig er utformet tilfredsstillende for å kunne sikre kvalitet på tjenestene. Vi har imidlertid også funnet vedtak som ikke

beskriver hva tjenesten skal omfatte samt at det mangler begrunnelse for hvorfor innvilget tjeneste er tilstrekkelig.

6.4 Revisjonens konklusjon

Vi kan ikke entydig konkludere med at vedtak om pleie- og omsorgstjenester er fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover. Hovedtyngden av spørsmålene vi har vurdert er tilfredsstillende løst, men det hefter også en eller annen mangel ved mange av vedtakene.

7. PROBLEMSTILLING 3

Gir saksbehandlingen og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker?

7.1 Revisjonskriterier

Forvaltningsloven kapittel IV og V stiller krav til saksbehandlingen, vedtaket og informasjonen til brukerne. Vi har utarbeidet revisjonskriteriene ut i fra forvaltningslovens (heretter kalt fvl) bestemmelser:

1. I henhold til fvl § 16 skal bruker forhåndsvarsles om vedkommende ikke allerede ved søknad eller på annen måte har fått uttalt seg i saken før vedtak treffes. Forhåndsvarsel skal være skriftlig og inneholde det som anses påkrevd for at bruker på forsvarlig måte skal kunne ivareta sitt tarv.
2. Forvaltningsorganet skal etter fvl § 17 påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes.
3. Vedtak skal være skriftlig og enkeltvedtak skal grunngis. I denne sammenheng skal vedtak begrunne hvorfor eller hvorfor ikke søker oppfyller vilkårene for tjenesten samt hvorfor kommunen mener at tjenesten som tilbys vil dekke det nødvendige behov på en forsvarlig måte. Dvs. at vedtaket skal sikre kvaliteten i tjenesten
4. Begrunnelsen skal vise til de faktiske forhold og regler som gjelder som vedtaket bygger på

5. Det skal gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter Dette gjelder ikke for dokumenter som forvaltningsorganet har utarbeidet for sin egen interne saksforberedelse.

7.2 Faktadel

Tabell 3: Enkeltvedtakene målt opp i mot revisjonskriteriene 1 til 5 under problemstilling 3.

Saksnr.	1.	2.	3.	4.	5.
Sykehjem fast					
7621	Ok	ok	ok	Ok	ok
7489	Ok	ok	ok	Ok	ok
7596	Ok	ok	ok	Ok	ok
Sykehjem korttidsopphold					
7429	Ok	ok	ok	Ok	ok
7431	Ok	ok	merknad	Delvis	ok
7488	Ok	ok	ok	Ok	ok
Omsorgsbolig					
7571	Ok	ok	ok	Ok	ok
7304	Ok	ok	ok	Ok	ok
7305	Ok	ok	ok	Ok	ok
Støttekontakt					
7132	merknad	merknad	ok	Ok	ok
7707	merknad	ok	ok	Ok	ok
7398	merknad	ok	ok	Ok	ok
Praktisk bistand					
7504	merknad	ok	ok	Ok	ok
7149	merknad	Ok	ok	Ok	ok
6094	merknad	Ok	ok	Ok	ok
7459	Ok	ok	ok	Ok	ok
4281	Ok	merknad	ok	Feil	ok
Omsorgslønn					
4856	merknad	merknad	merknad	Feil	ok
6755	Ok	ok	ok	Ok	ok
6756	Ok	ok	ok	Ok	ok
1686	merknad	ok	ok	Ok	ok
Hjemmehjelp					
7262	merknad	merknad	ok	Ok	ok
7561	Ok	ok	ok	Ok	ok
7688	Ok	ok	ok	Ok	ok
Hjemmesykepleie					

7264	Ok	ok	ok	Ok	ok
7190	merknad	ok	ok	Ok	ok
5696	merknad	merknad	ok	Delvis	ok
Avlastning					
6462	Ok	merknad	ok	Ok	ok
5776	merknad	merknad	ok	Ok	ok
BPA					
6734	merknad	ok	ok	Ok	ok
Psykisk helsehjelp					
2517	Ok	ok	ok	Ok	ok
2860	Ok	ok	ok	Ok	ok

Kommentarer til merkede avvik i tabellen:

Brukers rett til å uttale seg før vedtak treffes:

Sak 7132, 7707,

7398, 7504, 7149,

6094 og 7190: Det foreligger ingen søknader eller annen dokumentasjon som kan bekrefte hva som er søkers ønsker.

I vedtakene henvises det til søknader, men disse er ikke arkivert i brukernes mapper.

Sak 4856 og 1686: Gjelder fornying av vedtak hvor det ikke foreligger noen informasjon om at bruker har fått uttale seg.

Sak 5776: Saken inneholder ingen informasjon om medvirkning fra bruker.

Saken skal opplyses så godt som mulig:

Sak 7132 og 4281: Det framgår ingen ting om brukernes ønsker i sakene.

Sak 4856, 7262,

6462 og 5776: Det framgår svært lite om brukernes ønsker i sakene.

Sak 5696: Vedtaket innebærer at tjenesten utvides, men det foreligger ingen ting i saken om at brukerens behov er endret.

Vedtaket skal utformes slik at det sikrer kvalitet i tjenesten:

Sak 7431 og 6755: I saken blir det ikke begrunnet hvorfor det er tilstrekkelig med en mindre tjeneste enn det søker har bedt om.

Sak 4856: I saken blir det ikke beskrevet hvilke tjenester brukeren skal få.

Begrunnelsen skal vise til de faktiske forholdene og reglene som vedtaket bygger på:

- Sak 7431: I saken refereres det i liten grad til faktiske forhold som begrunnelse for at det innvilges en mindre tjeneste enn det som er søkt.
- Sak 5696: Det er ikke gitt begrunnelse for økning av innvilget bistand.

I tillegg kommer mangler ved henvisning til reglene som vedtakene bygger på. Det gjelder de samme vedtakene som ble omtalt under problemstilling 2 og det henvises til pkt. 6.2 i rapporten.

Det skal gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter:

Alle vedtakene vi har kontrollert inneholder følgende avsnitt:

«INNSYNSRETT I SAKENS DOKUMENTER

Du har som hovedregel rett til innsyn i sakens dokumenter, Lov om offentlig forvaltning §§ 18 og 19, og Lov om pasient- og brukerrettigheter § 5-1. Hvis du ønsker innsyn, tar du kontakt med saksbehandler.»

7.3 Revisjonens vurdering

For å gi tilfredsstillende informasjon til brukeren er det flere forhold som må ivaretas i saksbehandlingen og vedtaket.

Brukerne skal gis anledning til å uttale seg før det treffes vedtak. Kravet er i de fleste tilfellene oppfylt ved at saksbehandlingen og vedtaket bygger på en søknad fra brukeren. I tillegg vil det normalt bli gjennomført et hjemmebesøk med kartlegging. I de tilfellene brukeren ikke har fått uttale seg ved en søknad eller på annen måte, skal det gis et skriftlig forhåndsvarsel.

Etter vår gjennomgang av saksmappene kan vi ikke bekrefte at alle søkerne har fått uttale seg før det er truffet vedtak. Riktignok henvises det i vedtakene til søknader, men disse var ikke i alle tilfeller arkivert i brukernes mapper. Vi mener at det heller ikke er godt nok dokumentert at brukerne har fått anledning til å medvirke og uttale seg før vedtak fornyes eller endres.

Gjennom kommunens saksbehandling skal saken belyses så godt som mulig. I tillegg til informasjonen som framgår i vedtaket vil utfylt kartleggingsskjema (kommunens eget) og IPLOS kartleggingsskjema være viktige dokumenter som belyser saken.

Etter vår vurdering har kommunen et godt egnet kartleggingsskjema. Vi har sett at dette gjennomgående blir benyttet og det legges dermed et godt grunnlag for å opplyse alle sider ved sakene.

Etter vår oppfatning kunne imidlertid noen av sakene vært opplyst bedre. Det gjelder saker hvor brukernes egne ønsker ikke framgår i sakens dokumenter. Vi anser at brukerens egen oppfatning er et viktig forhold for å opplyse en sak.

Det er vesentlig at vedtakene utformes slik at de gir et godt grunnlag for å sikre kvalitet i tjenestene. Det er derfor grunnleggende at vedtakene skal være skriftlige og at de skal grunngis.

Etter vår vurdering er de aller fleste enkeltvedtakene utformet på en god måte som bidrar til å sikre kvalitet i tjenesten til brukeren. Det innebærer at vedtaket begrunner hvorfor eller hvorfor ikke søkeren oppfyller vilkårene for tjenesten samt hvorfor kommunen mener at tjenesten som tilbys vil dekke brukerens behov på en forsvarlig måte. I saker der det blir innvilget en mindre tjeneste enn det søkeren har bedt om, mener vi at det bør gis en bedre begrunnelse for hvorfor den innvilgede tjenesten er tilstrekkelig. Vi anser det også som viktig at det i alle vedtak blir beskrevet hvilke tjenester brukeren skal få.

Begrunnelsen for vedtak skal vise til faktiske forhold og regler som vedtaket bygger på.

Slik vi vurderer det er henvisninger til faktiske forhold i vedtakene gjennomgående tilfredsstillende. Vi har merket oss en sak hvor det ikke er gitt noen begrunnelse og en sak hvor begrunnelsen i liten grad refererer til faktiske forhold.

I mange av vedtakene er det bare gitt henvisning til generelle bestemmelser om rett til hjelp og forsvarlige tjenester. Etter vår oppfatning blir det da ikke gitt tilfredsstillende informasjon til brukeren om kommunens ansvar og begrunnelse for tildeling av ulike pleie- og omsorgstjenester. Kommunens ansvar for de ulike tjenestene er regulert i kapittel 3 i helse- og omsorgstjenesteloven. Brukeren har heller ikke fått tilfredsstillende informasjon i de tilfellene det henvises til en utgått lovbestemmelse eller at lovhenvisningene er feilplassert i vedtaket.

I alle enkeltvedtak skal det gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter. Dette er ivaretatt i alle sakene vi har sett på.

7.4 Revisjonens konklusjon

Vi konkluderer med at brukerne i et flertall av sakene har fått tilfredsstillende informasjon gjennom kommunens saksbehandling og vedtak.

Vi mener at hovedtyngden av de spørsmålene vi har vurdert er løst tilfredsstillende, men vi har også pekt på en del forhold som kan forbedres.

Det er positivt at kommunen i alle vedtak informerer brukerne om retten til innsyn i sakens dokumenter.

8. PROBLEMSTILLING 4

Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet?

8.1 Revisjonskriterier

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven kapittel VI omhandler retten til å klage på enkeltvedtak og eventuell omgjøring.

Forvaltningsloven § 27 stiller krav om at det skal gis informasjon om klageadgang, klageinstans og nærmere fremgangsmåte. Det skal videre opplyses om adgang til å søke om fritt rettsråd, forvaltningsorganets veiledningsplikt og om adgang til å få tilkjent sakskostnader dekket. Det skal også gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter.

Lov om pasient- og brukerrettigheter

§ 7-5 gir bruker rett til å klage med en frist på 4 uker etter at vedkommende fikk eller burde ha fått tilstrekkelig kunnskap til å fremme en klage.

§ 7-6 har bestemmelse om at Forvaltningslovens regler om behandling av klager over enkeltvedtak gjelder så langt de passer, med de særlige bestemmelser som er gitt i kapittel om klage i lov om pasient- og brukerrettigheter.

Klage skal sendes til det forvaltningsorgan som har gjort enkeltvedtak og klagen skal inneholde det vedtak som det klages over samt nevne den endring som ønskes i det vedtak det klages over. Det bør også komme frem grunner klagen støtter seg til.

Forvaltningsorganet skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til og kan oppheve sitt tidligere vedtak derom vilkårene i klagen er begrunnet.

Forvaltningsorganet som fattet enkeltvedtak kan, dersom vilkårene for å behandle klagen ikke foreligger, avvise saken.

Blir det ikke truffet ny avgjørelse skal sakens dokumenter sendes til klageinstansen som er fylkesmannen.

8.2 Faktadel

Informasjon om retten til å klage

Meldinger om vedtak til søker inneholder et avsnitt om klage med følgende tekst: «Du finner informasjon om retten til å klage og hvordan du går fram i vedlegg til dette vedtaket. Du kan ta kontakt med undertegnede saksbehandler dersom du har spørsmål til vedtaket, om du trenger hjelp til å klage eller har behov for annen informasjon.»

I informasjonen om klagerett er det gitt opplysninger om:

- Retten til å klage på enkeltvedtak
- Oversikt over lovgrunnlag hvor klageretten er hjemlet
- Hvor en kan be om hjelp til å utforme klagen
- Klagefristen som er 3 uker
- Hvordan klagen blir behandlet i kommunen og eventuelt sendes videre til fylkesmannen
- Rettigheter til å få dekket nødvendige utgifter til advokathjelp
- Muligheten til å søke om å få utsatt gjennomføringen av vedtaket

Revisjonens utvalg av enkeltvedtak

Utvalget omfatter de 32 samme sakene som vi har vurdert under de øvrige problemstillingene.

Våre funn ved gjennomgangen:

Sak 7304 og 7305: Det er ikke gitt noen informasjon om klagerett i vedtakene.

Sak 4281: Vedtaket inneholder 2 avsnitt om klageadgang, hvor det ene henviser til feil lovgrunnlag.

De øvrige 29 vedtakene inneholder nødvendig informasjon om retten til å klage på vedtakene.

Klagesaker

Vi har gjennomgått og vurdert alle klagesakene fra det siste året. Det omfatter 5 saker.

Oppsummering av våre funn ved gjennomgangen av de 5 klagesakene:

Klagesak 1:

Sak 7340	02.12.2014	Vedtak i forhold til endret standard på hjelp til rengjøring.
	27.12.2014	Klage
	08.01.2015	Hjemmebesøk og kartlegging av behov.
Sak 7423	27.01.2015	Klagen blir tatt til følge.

Klagesak 2:

Sak 7397	18.12.2014	Vedtak i forhold til endret standard på hjelp til rengjøring.
	29.12.2014	Klage
	22.01.2015	Hjemmebesøk og kartlegging av behov.
Sak 7467	20.02.2015	Klagen blir tatt til følge.

Klagesak 3:

Sak 7364	10.12.2014	Vedtak i forhold til endret standard på hjelp til rengjøring.
	06.03.2015	Klage
	12.03.2015	Klagen avvises med begrunnelse om at den har kommet inn etter at klagefristen har utløpt. Det informeres om muligheten for å søke på nytt.

Klagesak 4:

Sak 7318	20.11.2014	Vedtak i forhold til endret standard på hjelp til rengjøring.
	01.12.2014	Klage
	08.12.2014	Hjemmebesøk med kartlegging av funksjon og behov.
Sak 7386	11.12.2014	Klagen blir avslått.
	30.01.2015	Fylkesmannen opphever kommunens vedtak vedtar utsatt iverksetting og ber om kopi av nytt vedtak.

Klagesak 5:

Sak 7375	10.12.2014	Vedtak i forhold til endret standard på hjelp til rengjøring.
	28.01.2015	Klage (datert 03.01.2015)
	03.02.2015	Hjemmebesøk med kartlegging av behov.
Sak 7438	05.02.2015	Klagen blir avslått.

8.3 Revisjonens vurdering

Det er et lovkrav at det skal gis informasjon om retten til å klage på enkeltvedtak. Kravene til informasjon er oppfylt i de fleste enkeltvedtakene, med det er også fattet 2 enkeltvedtak som ikke tilfredsstiller kravene til informasjon om klagerett.

Lovmessige krav regulerer hvordan klager på enkeltvedtak skal behandles. Vi har gjennomgått og vurdert alle 5 klagesakene fra det siste året.

Vi har ingen merknader til behandlingen av to av disse (klagesakene 1 og 2). Vedtakene inneholder informasjon om klageretten, det er gjennomført hjemmebesøk med kartlegging av behov etter mottatt klage og klagen er tatt til følge.

En klage (klagesak 3) er avvist med begrunnelse om at den har kommet inn etter at klagefristen har utløpt. Etter forvaltningsloven § 31 kan kommunen ta opp klagen til behandling selv om klagefristen er oversittet. Klagen gjelder en tjeneste som er redusert med begrunnelse i at kommunen har endret standarden på tjenesten. Etter vår vurdering ville det vært fornuftig å ta opp klagen til behandling for dermed å kunne få en individuell vurdering av brukerens behov, og dermed kunne forsikre seg om at tilbudt tjeneste er forsvarlig.

I klagesak 4 er saken etter at klagen er avslått av kommunen på riktig måte sendt til klageinstansen som er fylkesmannen. Fylkesmannen opphever kommunens vedtak, sender saken tilbake til ny vurdering og ber kommunen om å fatte nytt vedtak innen 1. mars 2015.

Etter vår vurdering er det en forsømmelse at kommunen ved vår gjennomgang av saksmappen i oktober ennå ikke hadde behandlet saken på nytt.

Klagesak 5 er avsluttet med at klagen er avslått. Saken er ikke sendt til fylkesmannen. Vi har fått opplyst at klagen er trukket etter telefonisk kontakt med brukeren.

Etter vår mening er det ikke tilfredsstillende at det ikke foreligger dokumentasjon på at brukeren har trukket klagen.

I vedtakene som behandler klagesakene 4 og 5 framgår det at klagen er behandlet som en ny søknad om å få opprettholde tidligere tjeneste. Vi mener at det i henvendelsene fra brukerne framgår klart at det klages på et vedtak og at det ikke er grunnlag for å oppfatte klagen som en ny søknad.

Etter vår vurdering innebærer det at det ikke skal fattes et nytt vedtak slik det er gjort, men at klagen skal behandles. Dersom klagen ikke avvises, vedtaket oppheves eller endres, skal saken sendes til fylkesmannen.

8.4 Revisjonens konklusjon

Vi konkluderer med at kommunen hovedsakelig gir tilfredsstillende informasjon om retten til å klage på enkeltvedtak.

Vi mener at behandlingen av klagesaker ikke fullt ut har vært tilfredsstillende.

En sak har ikke blitt behandlet på nytt etter at kommunens vedtak er opphevet av Fylkesmannen, og i en sak er det ikke dokumentert at brukeren har trukket sin klage.

Vi mener at det er feil å behandle klager som nye søknader, noe som har skjedd i to saker. Klager skal behandles som klagesaker og skal sendes til Fylkesmannen dersom vedtaket ikke blir opphevet eller endret av kommunen.

9. RÅDMANNENS UTTALELSE

Rapporten ble sendt til rådmannen for uttalelse 6. november 2015. Fristen for å gi uttalelse ble senere utsatt til 8. januar 2016.

Vi har 8. januar 2016 mottok uttalelse fra kommunalsjef Helse og omsorg.

I uttalelsen gis det en mer utfyllende oversikt over når det skal foretas registrering i IPLOS. Vi har oppdatert pkt. 6.2 i rapporten på dette.

I uttalelsen orienteres det om at helse og omsorg er i ferd med å opprette et forvaltningskontor. Målet med et forvaltningskontor oppgis å være:

- Økt kvalitet i saksbehandlingen i tjenesten
- Sikre individuell behandling av de som har behov for tjenester
- Effektivisere saksbehandlingsprosessen
- Medføre færre kontaktpunkt for brukerne.

Uttalelsen er vedlagt rapporten i sin helhet.

10. SAMMENDRAG OG REVISJONENS ANBEFALINGER

Formålet med denne forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om saksbehandling og vedtak innenfor tjenesteområdene pleie- og omsorg og tiltak for funksjonshemmede er i samsvar med forvaltningsloven og særlover.

Ut i fra formålet med forvaltningsrevisjonen har vi undersøkt fire problemstillinger.

1. Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig?
2. Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover?
3. Gir saksbehandlingen og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker?

4. Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet?

Undersøkelsen ble avgrenset til å gjelde saksbehandling og enkeltvedtak fattet i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven og pasient- og brukerrettighetsloven innenfor tjenesteområdene pleie- og omsorg og tiltak for funksjonshemmede.

Revisjonskriteriene danner grunnlag for å vurdere om det foreligger avvik eller svakheter på området som er gjenstand for undersøkelsen.

Revisjonskriteriene er utledet fra krav i lover, forskrifter og retningslinjer.

Revisjonskriteriene er den målestokken som vi har lagt til grunn for vår vurdering av om kommunens saksbehandling og enkeltvedtak har vært tilfredsstillende.

Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig?

Et enkeltvedtak skal være skriftlig om dette av praktiske grunner ikke vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet (FVL § 23).

Vi har konkludert med at søknader om tildeling av lovpålagte pleie- og omsorgstjenester er behandlet med skriftlig saksbehandling og enkeltvedtak. Søknader om tildeling av trygghetsalarm har ikke blitt avgjort med skriftlig saksbehandling og enkeltvedtak. Uten skriftlige enkeltvedtak vil søkerne bli fratatt sine rettigheter til å kunne forfølge saken videre gjennom en klage.

Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særlover?

Søknader om pleie- og omsorgstjenester skal avgjøres uten ugrunnet opphold og senest i løpet av en måned. Dersom dette ikke lar seg gjøre, skal det gis et foreløpig svar.

Vi mener at saksbehandlingstiden for de fleste søknadene har vært tilfredsstillende, men vi har også registrert at noen saker har hatt svært lang saksbehandlingstid. For saker med lang saksbehandlingstid mener vi det ikke er tilfredsstillende at det ikke er gitt foreløpige svar på søknadene. Vi har også registrert at vedtak i noen tilfeller er gjort lang tid etter at tjenester synes å være igangsatt.

Det er et krav etter forvaltningsloven at vedtak skal begrunnes.

Vi mener at begrunnelsene i noen tilfeller har vært for dårlige. Det har ikke vært tilstrekkelig redegjort for hvorfor søkeren oppfyller vilkårene for tjenesten og hvorfor kommunen mener at innvilget tjeneste vil dekke søkerens behov. Begrunnelsen skal vise til de faktiske forholdene som vedtaket bygger på. Vi har funnet at de faktiske forholdene blir beskrevet godt nok i de fleste vedtakene, men vi har også sett noen eksempler på at søkers situasjon og behov i liten grad er beskrevet.

Det er et krav etter forvaltningsloven at vedtak skal vise til de reglene som vedtaket bygger på.

Etter vår vurdering er det ikke tilfredsstillende at mange av vedtakene bare henviser til de generelle bestemmelsene om rett til hjelp og forsvarlige tjenester. Vi mener at hovedbegrunnelsen for tildeling av ulike pleie- og omsorgstjenester ligger i helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 3 – kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester og at det bør henvises til aktuell lovbestemmelse her. Det er heller ikke tilfredsstillende at det henvises til lovbestemmelser som er opphevet eller at lovhenvisningene er feilplassert i vedtaket.

Vi har vurdert det slik at vedtakene hovedsakelig er utformet tilfredsstillende for å kunne sikre kvalitet på tjenestene. Vi har imidlertid også funnet vedtak som ikke beskriver hva tjenesten skal omfatte samt at det mangler begrunnelse for hvorfor innvilget tjeneste er tilstrekkelig.

Gir saksbehandlingen og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker?

Brukerne skal gis anledning til å uttale seg før det treffes vedtak. Kravet er i de fleste tilfellene oppfylt ved at saksbehandlingen og vedtaket bygger på en søknad fra brukeren. I tillegg er det normalt gjennomført et hjemmebesøk med kartlegging. Etter vår gjennomgang av saksmappene kan vi ikke bekrefte at alle søkerne har fått uttale seg før det er truffet vedtak. Riktignok henvises det i vedtakene til søknader, men disse var ikke i alle tilfeller arkivert i brukernes mapper. Vi mener at det heller ikke er godt nok dokumentert at brukerne har fått anledning til å medvirke og uttale seg før vedtak fornyes eller endres.

Gjennom kommunens saksbehandling skal saken belyses så godt som mulig.

Vi mener at kommunen har et godt egnet kartleggings skjema og vi har sett at dette gjennomgående blir benyttet. Det legges dermed et godt grunnlag for å opplyse alle sider ved sakene.

Etter vår oppfatning kunne imidlertid noen av sakene vært opplyst bedre. Det gjelder saker hvor brukernes egne ønsker ikke framgår i sakens dokumenter. Vi anser at brukerens egen oppfatning er et viktig forhold for å opplyse en sak.

Det er vesentlig at vedtakene utformes slik at de gir et godt grunnlag for å sikre kvalitet i tjenestene. Det er derfor grunnleggende at vedtakene skal være skriftlige og at de skal grunngis.

Etter vår vurdering er de aller fleste enkeltvedtakene utformet på en god måte som bidrar til å sikre kvalitet i tjenesten til brukeren. Det innebærer at vedtaket begrunner hvorfor eller hvorfor ikke søkeren oppfyller vilkårene for tjenesten samt hvorfor kommunen mener at tjenesten som tilbys vil dekke brukerens behov på en forsvarlig måte. I saker der det blir innvilget en mindre tjeneste enn det søkeren har bedt om, mener vi at det bør gis en bedre begrunnelse for hvorfor den innvilgede tjenesten er tilstrekkelig. Vi anser det også som viktig at det i alle vedtak blir beskrevet hvilke tjenester brukeren skal få.

Begrunnelsen for vedtak skal vise til faktiske forhold og regler som vedtaket bygger på. Vi har funnet at henvisninger til faktiske forhold i vedtakene gjennomgående er tilfredsstillende.

I mange av vedtakene er det bare gitt henvisning til generelle bestemmelser om rett til hjelp og forsvarlige tjenester. Etter vår oppfatning blir det da ikke gitt tilfredsstillende informasjon til brukeren om kommunens ansvar og begrunnelse for tildeling av ulike pleie- og omsorgstjenester. Kommunens ansvar for de ulike tjenestene er regulert i kapittel 3 i helse- og omsorgstjenesteloven.

I alle enkeltvedtak skal det gis opplysninger om retten til å se sakens dokumenter. Det er positivt at dette er ivaretatt i alle sakene vi har sett på.

Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet?

Det er et lovkrav at det skal gis informasjon om retten til å klage på enkeltvedtak. Vi har konkludert med at kommunen hovedsakelig har gitt tilfredsstillende informasjon om retten til å klage på enkeltvedtak.

Lovmessige krav regulerer hvordan klager på enkeltvedtak skal behandles. Vi har gjennomgått og vurdert alle 5 klagesakene fra det siste året.

Vi mener at behandlingen av klagesaker ikke fullt ut har vært tilfredsstillende.

En sak har ikke blitt behandlet på nytt etter at kommunens vedtak er opphevet av Fylkesmannen, og i en sak er det ikke dokumentert at brukeren har trukket sin klage.

Vi mener at det er feil å behandle klager som nye søknader, noe som har skjedd i to saker. Klager skal behandles som klagesaker og skal sendes til Fylkesmannen dersom vedtaket ikke blir opphevet eller endret av kommunen.

REVISJONENS ANBEFALINGER

Med bakgrunn i våre funn og vurderinger vil vi anbefale at:

- Søknader om trygghetsalarm bør avgjøres med skriftlig saksbehandling og enkeltvedtak
- For saker med lang behandlingstid bør det gis foreløpige svar
- Det bør legges mer vekt på utforming av vedtakene, herunder:
 - Begrunnelse for hvorfor søkeren oppfyller vilkårene for tjenesten og hvorfor kommunen mener at innvilget tjeneste vil dekke søkerens behov
 - Begrunnelsen bør vise til de faktiske forholdene som vedtaket bygger på
 - Vedtakene bør vise til de reglene som de bygger på
 - Vedtakene bør utformes slik at de sikrer kvalitet i tjenestene

- Det bør sikres at brukerne får anledning til å medvirke og uttale seg før saker avgjøres
- Vedtaksmalene i saksbehandlersystemet bør gjennomgås og oppdateres med riktige lovhenvisninger
- Det bør sikres at alle klagesaker behandles korrekt.

11. KILDER OG VEDLEGG

11.1 Kilder

- Kommuneloven
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- Forvaltningsloven
- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten
- Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten
- Prosedyre for saksbehandling i pleie- og omsorg i Røros kommune
- Reglement for delegering av administrativ myndighet i Røros kommune

11.2 Rådmannens uttalelse



Vår saksbehandler:

Kommunalsjef Helse og omsorg Mona Landsverk, tlf. 72 41 94 86**Revisjon Fjell IKS
Kommunehuset****2550 OS I ØSTERDALEN***Ofl §13***FORVALTNINGSREVISJON PÅ ENKELTVEDTAK**

Viser til forvaltningsrevisjonsrapport på enkeltvedtak datert 6.11.15, med frist om tilbakemelding innen 1.12.15. Etter epostutveksling med Svein Magne Evavold 16.11.15, der kommunen ber om utsettelse av frist, ble nest frist satt til 8.1.16.

Røros kommune tar den foreløpige rapporten til etterretning og vil bruke den i videre forbedrings arbeid rundt våre saksbehandlingsrutiner, samt organisering av det videre arbeidet knyttet til forvaltningskontor.

Til orientering, så er helse og omsorg, som et ledd av omstillingsprosessen kommunen er inne i, i ferd med å opprette et forvaltningskontor. Målet er at forvaltningskontoret skal være i drift 1. mars 2016.

Målet med forvaltningskontor er:

- Økt kvalitet i saksbehandlingen i tjenesten.
- Sikre individuell behandling av de som har behov for tjenester.
- Effektivisere saksbehandlingsprosessen.
- Medføre færre kontaktpunkt for brukerne.

Nedenfor følger tilbakemelding på kapittel 5 – 8 i forvaltningsrevisjonsrapporten:

5. Er alle søknader om tildeling av tjenester behandlet skriftlig?

Vi tar til etterretning at det anbefales enkeltvedtak på søknader om trykghetsalarm.

6. Er vedtak fattet i samsvar med forvaltningsloven og særloven?

Under punkt 6.2, om *IPLOS – registrering i Røros kommune* beskrives det når det skal registreres eller når IPLOS skår skal oppdateres. Vi ønsker å komme med en litt mer utfyllende oversikt. Det gjelder også:

- når en tjenestemottaker søker om en tjeneste som skal registreres med vedtak,
- før det taes en ny beslutning eller før det skrives et nytt vedtak
- ved store endringer i tjenestemottakers funksjoner
- hvert kvartal, også hvis det ikke har vært noen endringer i tjenestemottakers funksjoner

I forhold til de konkrete avvik som er listet opp kommer følgende kommentar under punktet – *Saken skal avgjøres uten ugrunnet opphold:*

Saksbehandlere har ikke alltid vært flink nok til å skrive vedtak innen tidsfristen. Det er tilfeller hvor søkere er muntlig informert og tjenesten har startet opp.

Det har hendt at saksbehandlingstid har tatt lengre tid, uten at søkere er varslet skriftlig om dette.

Saksbehandling er en av mange arbeidsoppgaver virksomhetsledere har, og blir enkelte gang ikke prioritert på grunn av andre oppgaver.

Oppstart av forvaltningskontor skal øke kvaliteten i saksbehandlingen og utforming av vedtak som en av sine hovedoppgaver.

Vedtak skal begrunnes:

Merknadene tas til etterretning og det vil bli arbeidet med forbedring av disse.
Høsten 2015 har virksomhetsledere deltatt på kurs i saksbehandling.

Vedtak skal vise til de faktiske forholdene:

Merknadene tas til etterretning og det arbeides med forbedring av disse.

Vedtak skal vise til de reglene som vedtaket bygger på:

Saksbehandlingssdelen i Gerica er bygd opp slik at lovhenvisninger skal limes inn i vedtaket. Det er mulighet for at det blir glemt eller limes inn på feil plass. Vedtaksmalene og lovhenvisninger skal gjennomgås og eventuelle feil skal rettes opp. Samtidig skal det være en gjennomgang av hvor de forskjellige lovhenvisninger skal limes inn i vedtaksmalene.

Vedtak skal sikre kvalitet på tjenesten:

Merknadene tas til etterretning og det arbeides med forbedring av disse.

7. Gir saksbehandling og vedtaket tilfredsstillende informasjon til mottaker?

Merknadene under dette punktet tas til etterretning og det arbeides med å forbedre vedtaksmalene.

8. Følges lovfestede krav om informasjon om klageadgang og hvordan blir klagesaker behandlet?

Merknadene under dette punktet tas til etterretning og det arbeides med å forbedre vedtaksmalene.

I veiledende brev, ber Svein Magne Evavold om at rådmannen vurderer om det er opplysninger i rapporten som ikke er tilstrekkelig anonymisert og må unntas fra offentligheten på grunn av taushetsplikt. I rapporter blir ikke pasientens navn eller andre personlige forhold nevnt. Saksnumre som blir brukt refereres til vedtaksnummer i Gerica. Det er ikke mulig uten tilgang til Gerica, å finne ut til hvem vedtaket tilhører.

Derimot kan det på grunn av at kommunen har få klagesaker, kan det ved offentliggjøring av rapporten, være en mulighet for at personer som har fremsatt en klage på et vedtak, kjenner seg igjen i de klagesaker som er nevnt i rapporten. Det kan derfor være grunn til at hele eller deler av teksten under 8 (og underpunkter) ikke offentliggjøres.

Med hilsen
RØROS KOMMUNE



Mona Landsverk
Kommunalsjef Helse og omsorg

Kopi til: