

Prosjektplan – forvaltningsrevisjon 2019

Prosjekt R68:	Internkontroll og kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester
Kommune:	Tolga

Bakgrunn: Kontrollutvalget i Tolga kommune har vedtatt plan for forvaltningsrevisjon for perioden 2016 – 2019 som er godkjent av kommunestyret. Internkontroll og kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester prioriteres som tema for forvaltningsrevisjon i 2019.

Prosjektutvelgelsen er basert på en overordnet analyse. I kapittelet for tjenesteproduksjon het det:

Enkeltvedtak er grunnleggende for innbyggernes rettigheter og rettssikkerhet innenfor mange tjenesteområder. Det er ofte avgjørende for hvordan personer/brukere med særskilte behov blir fulgt opp og om behovene blir dekket tilfredsstillende. (...) Å foreta forvaltningsrevisjon av enkeltvedtak er alltid aktuelt. Det kan også være et alternativ å undersøke hvordan kommunen følger opp enkeltvedtakene.

Formål Temaet for prosjektet er helse- og omsorgstjenester. Formålet er å undersøke om pasienter og brukere får enkeltvedtak i tråd med forvaltningsreglene, og om kommunen har en internkontroll som sikrer at det blir gitt tjenester i tråd med vedtakene og kvalitetsstandarder.

Kommunen har en todelt oppgave, hvor prosjektet vil omfatte begge. For det første har kommunen en forvaltningsoppgave, hvor det skal fattes enkeltvedtak for de tjenestene kommunen har plikt til å yte etter helse- og omsorgstjenesteloven og som pasienter og brukere har rett til å motta etter pasient- og brukerrettighetsloven. Vedtakene skal oppfylle de kravene som forvaltningsloven stiller til enkeltvedtak.

Deretter har kommunen en oppgave som tjenesteyter. Tjenestene skal ytes i samsvar med vedtakene og holde den kvaliteten som følger av de rettslige standardene for forsvarlige tjenester. Dette stiller krav til kommunens internkontroll. Noen av de mest sentrale

funksjonene til et internkontrollsystem er nettopp å sikre at vedtak blir fulgt opp og at tjenestene holder tilfredsstillende kvalitet.

Avgrensning

Omfanget av enkeltvedtak om helse- og omsorgstjenester er stort. For å begrense ressursbruken er det nødvendig å foreta et utvalg. Samtidig ønsker vi å kunne generalisere på grunnlag av utvalget. For at utvalgsmengden ikke skal bli for spinkelt til å kunne dra generelle slutninger er det nødvendig å avgrense prosjektet til enkelte typer tjenester. Utvalget vil bli tidsavgrenset til en vedtaksperiode på ett år.

Den delen av prosjektet som omhandler tjenesteytingen vil vi avgrense til en systemkontroll. I stedet for å sjekke hvordan konkrete enkeltvedtak har blitt fulgt opp, vil vi i stedet undersøke om internkontrollsystemene holder tilfredsstillende standard.

Prosjektet avgrenses dermed til å undersøke om saksbehandlingen har skjedd korrekt og om internkontrollsystemene er tilfredsstillende, og ikke hvordan det blir opplevd av de som har søkt om tjenester. Altså undersøkelse om den objektivt målbare kvaliteten, og ikke de subjektive opplevelsene til brukerne. Det er viktig å være bevisst på at det ikke nødvendigvis er en sammenheng mellom den opplevde kvaliteten og den målbare kvaliteten på saksbehandlingen.

Metode

Det sendes oppstartbrev til rådmannen der vi varsler om prosjektet, og hvor vi ber om bistand til å innhente nødvendige fakta.

Undersøkelser knyttet til enkeltvedtak vil bli gjort i form av dokumentanalyse av et utvalg saksmapper. For å svare på problemstillingen vil vi utlede en sjekklister fra revisjonskriteriene. Funnene fra saksmappene vil bli evaluert i forhold til denne sjekklister. I tillegg vil vi kartlegge hvilke internkontrollsystemer kommunen benytter for å sikre at tjenestene som ytes er i samsvar med vedtakene, og som også sikrer at de rettslige standardene for forsvarlige tjenester blir overholdt. Kartleggingen vil skje i form av analyse av styringsdokumenter og samtaler med administrasjonen.

Tidsforbruk

Tidsforbruket anslås til 15 – 20 dagsverk. Det er intensjonen at rapporten blir presentert i kontrollutvalget i 2. halvår 2019.

Problemstillinger:

Med utgangspunkt i formålet med prosjektet vil vi forsøke å besvare følgende problemstillinger:

1. Har saksbehandlingen for enkeltvedtak skjedd i tråd med forvaltningsloven, særlover og kommunale kriterier for tildeling av tjenester?
2. Har kommunen et internkontrollsystem som sikrer at det ytes tjenester i tråd med enkeltvedtak og kvalitetsstandarder?

Revisjonskriterier:

Revisjonskriterier skal danne norm eller en referanse som de innsamlede dataene vurderes opp mot, og gir uttrykk for et ideal for hvordan tilstanden bør være på det reviderte området. Revisjonskriteriene danner også et naturlig utgangspunkt for revisjons anbefalinger.

De viktigste revisjonskriteriene for denne undersøkelsen vil vi hente fra:

1. Forvaltningsloven.
2. Helse- og omsorgstjenesteloven.
3. Pasient- og brukerrettighetsloven.
4. Kommuneloven.
5. Lokale og sentrale forskrifter til disse lovene.
6. Tolga kommunes styringsdokument for tildeling av omsorgstjenester.

Revisjonskriteriene vil bli konkretisert nærmere i tilknytning til hver enkelt problemstilling.

Tolga, 11.12.2018

Revisjon Fjell IKS

Svein Magne Evavold

Revisjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har ingen signatur.