

## Oppfølgingsplan etter forvaltningsrevisjon om kommunens internkontroll og kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester:

### 1: Endre malene for enkeltvedtak om pleie- og omsorgstjenester slik at det blir angitte korrekte og fullstendige lovhjemler

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Innhente erfaring fra vedtakskontor på Tynset	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se på malene fra Tynset, overføre og revidere til lokalt behov</li><li>- Har hentet inn informasjon fra Tynset kommune og fått korrekte og fullstendige lovhjemler. Det gjenstår å inn å endre malene på CosDoc.</li></ul>	Elisabeth, Ellen Marie	20.juni-2020

### 2: Presisere i hoveddokumentet for enkeltvedtak hvordan søkerens rett medvirkning har foregått, hvilket faktagrunnlag vedtaket baserer seg på og hvilket hovedhensyn som har vært avgjørende for skjønnnet.

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Hva er viktig for deg?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aktiv iverksettning av « hva er viktig for deg kampanjen», en nasjonal standard</li></ul>	Enhetsledere, sektorleder	April - juni 2020
- Kartleggingsverktøy	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revidering av kartleggingsverktøyet som blir brukt.</li></ul>	Enhetsledere, sektorleder	April –juni 2020
- Opplæring av kartleggingsverktøy	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sikre lik opplæring for ansatte som skal bruke</li></ul>	Enhetsledere	Juni 2020

	kartleggingsverktøy. Eget tildelingsteam for HO tjenester vurderes		
- Hjemmebesøk før tiltaksmøter	- bedre grunnlag til å behandle søknadene og få fram brukers medvirkning		Oppstart fra mai/juni (tilpasning ifht korona og smittevern hensyn)- 2020
- Primærkontakter	- alle brukerne i hjemmetjenesten og omsorgsboliger fått primærkontakter som skriver en faglig vurdering på cosdoc i forhold til en søknad på tjenester. Den faglige vurderingen kan også flettes inn i vedtaket.		April 2020 – er i gang  Kontinuerlig oppmuntring/oppfølging trengs for å følge opp
- Vedtaket	- På det administrative og det utgående dokumentet (vedtaket) presiseres brukerens medvirkning i form av vi har ført inn under området aktuelt: <b>bakgrunn, fakta og vurdering.</b> Vurderingen skrives i du form og brukerens medvirkning kommer fram. Gjøres nå manuelt, men vil legges inn i mal/systemet etterhvert.		April 2020 – er i gang
- Søknad	- at søknadene på tjenester blir for dårlig utfylt slik at disse også kan kanskje		April 2020 – startet arbeidet

	endres litt på /forenkles slik at det blir lettere for brukeren og si om hvorfor han vil ha de ulike tjenestene.		
--	--	--	--

### 3: Dokumentere at søknader blir vurdert opp mot kommunens kriterier for tildeling av tjenester

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Bruk av kartleggingpunktene i journal	- Sikrer lik vurdering av tildeling av tjenester	Enhetsledere Tiltaksteam	April 2020 – startet arbeidet
- Revisjon av kriterier for tildeling av tjenester	- En ser behov for å revidere retningslinjene , bruke omsorgstrappa aktivt	Sektorleder Enhetsledere	September 2020

### 4: Sørge for at det i meldingene om vedtak om hjemmesykepleie blir gitt fullstendig informasjon om det innvilgede tjenesteomfanget

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Innhente erfaringer fra Tynset Kommune	- Innhente maler, skjemaer, lovhemler etc	Elisabeth	Mars 2020 - fullført
- Lage eget skjema med fullstendig samlet oversikt over alle tjenester som bruker mottar	- Vedtaket som går ut til brukeren er endret - med å få med tabellen som innehar hvilken tjeneste de får, antall og hyppighet. Så dette er i orden	Enhetsledere/Elisabeth	Fullført.

**5: Heve internkontrollen rudnt vedtaksoppfølging gjennom**

- **Faste sykluser for å revurdere enkeltvedtak som ikke har noen tidsbegrensning.**
- **Føre bedre kontroll med at brukerne av hjemmetjenester får det tjenesteomfanget som er vedtatt**

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Årlige gjennomganger av alle tjenester til alle brukere	- Årshjul for å sikre gjennomføring er laget	Enhetsledere følger opp	Ok - November, årlig
- Oppfølging av dokumentasjon i journal.	- Fokus på pleie- og omsorgsplaner - Arbeidslist, rapport i daglig utførelse av tiltak	Enhetsledere, sektorleder sikrer årshjul  Primærkontakter følger opp «sine» tiltaksplaner Ansatte daglig og pr vakt	2-4 ganger årlig
- Ny velferdsteknologi	- Tvinger frem at man må dokumentere utført oppdrag i større grad enn i dag. - Mye av dokumentasjonen vil også foregå automatisk ved at ny VFT er integrert med journalsystem	Sektorleder Enhetsledere	Ny teknologi tas i bruk når anskaffelse og investering er klar

**6: Utarbeide særskilte risiko- og sårbarhetsanalyser for kvaliteten på pleie- og omsorgstjenestene ( se ROS skjema nederst i dokumentet)**

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Lage ROS skjema	- Gå igjennom pleie,- og omsorgsplaner for å	Sektorleder	Juni 2020, evalueres årlig

- Finne aktuelle punkter å analysere mtp kvalitet	finne aktuelle problemstillinger. - Sette opp møtepunkter for diskusjon av ROS analyser og forbedringspotensial		
---	--	--	--

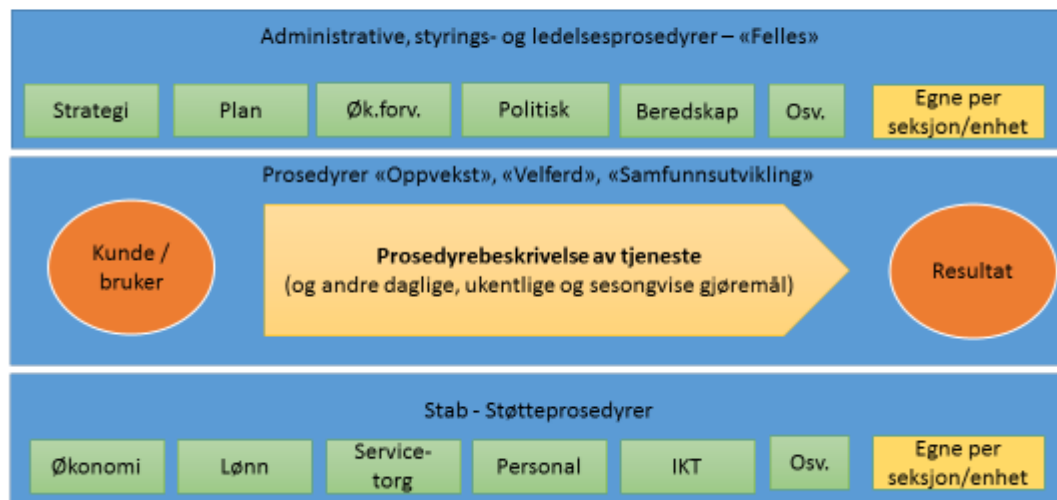
**7: Dokumentere på en mer systematisk måte at erfaringer fra brukerne og kvalitetsindikatorer benyttes som grunnlag for kvalitetsforbedring**

Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Brukerundersøkelser	- Årlige brukerundersøkelser - Ta med svar fra brukerundersøkelser og «hva er viktig for deg» samtalen med på faste møtepunkter	Enhetsledere	Juni 2020, årlig gjennomgang av forbedringsarbeidet

**8: Dokumentere bedre de prosessene som gjennomføres for å evaluere og planlegge kvalitetsforbedring av tjenestene**

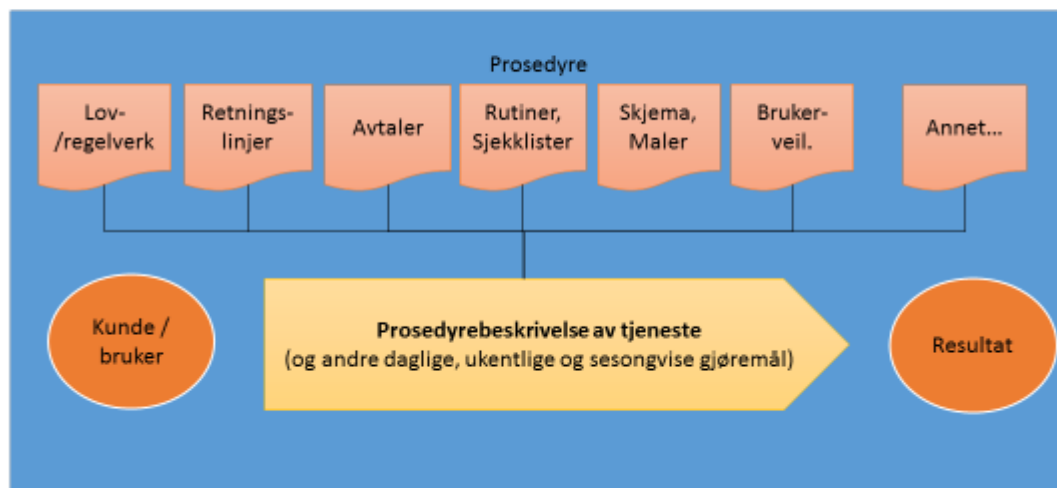
Tiltak:	Beskrivelse:	Ansvar:	Frist:
- Prosesser for internkontroll	- Bedre dokumentasjon kvalitetsforbedring dokumentasjon av	Rådmann og Sektorleder	Noe er gjennomført(se modeller KSS) Helhetlig system, bedre dokumentasjon frist 1.okt 2020

## Modell – KSS



## Modell – Prosedyre

Prosedyren er det sentrale og førende dokumentet



**ROS Skjema Tolga Kommune**

Sannsynlighet	Konsekvens			
	K1=Liten( Ufarlig)	K2= Middels ( viss fare)	K3= Stor ( Farlig)	K4= Svært stor ( kritisk)
<b>S4= svært stor</b>				
<b>S3=Stor</b>				
<b>S2= Middels</b>				
<b>S1= Liten</b>				