

# Forvaltningsrevisjonsrapport Hjemmetjenester

---

**Behandles i utvalg**

Kontrollutvalget i Verdal kommune

**Møtedato**

12.06.2023

**Saknr**

24/23

**Saksbehandler** Liv Tronstad

**Arkivkode** FE-217, TI-&58

**Arkivsaknr** 21/284 - 12

---

**Forslag til vedtak**

1. Kontrollutvalget tar rapporten til orientering
2. Kontrollutvalget oversender rapporten til kommunestyret med følgende innstilling:
  - a. Kommunestyret tar rapporten til orientering
  - b. Kommunestyret ber kommunedirektøren følge opp rapportens konklusjoner og anbefalinger og rapportere skriftlig til kontrollutvalget innen utgangen av 2023.

**Vedlegg**

Forvaltningsrevisjonsrapport Hjemmetjenesten

**Saksopplysninger**

Høsten 2021 bestilte kontrollutvalget forvaltningsrevisjon - hjemmetjenesten. Prosjektplan ble vedtatt i møte 29. november 2021. Prosjektet hadde leveringsfrist 1. september 2022, med en planlagt ressursbruk på 350 timer. Den opprinnelige fristen ble forlenget og rapporten forelå den mai.

Følgende problemstillinger var valgt:

1. *Hvilke tiltak har kommunen utført for å bedre arbeidsforholdene i hjemmetjenesten etter Arbeidstilsynets tilsyn i 2020?*
1. *Har hjemmetjenesten et internkontrollsystem som sikrer at brukerne får utført de tjenestene de har krav på? Herunder blant annet:*
  - *Rutiner for kartlegging og vurdering av risiko for svikt og mangler i tjenesten*
  - *Rutiner for å systematisk involvere brukere og pårørende i forbedringsarbeidet*
  - *Kompetanseplaner*
  - *Virksomhetens beskriving av mål og organisering*
  - *Dokumentasjon på myndighet, ansvar og oppgaver i virksomheten*
  - *Avvikssystem som sikrer at avvik meldes, følges opp og brukes systematisk i forbedringsarbeid*

Problemstilling 1 er en beskrivende problemstilling som det ikke er knyttet revisjonskriterier til.

I sammendraget til rapporten sier revisor at kommunen stort sett har utført de tiltakene som arbeidstilsynet gav pålegg om etter sitt tilsyn i 2020. Selv om påleggene er utført, er det ulike oppfatninger internt i virksomheten om hvorvidt hensikten med påleggene, er oppnådd. Videre sies det i rapporten at ifølge tillitsvalgt ble arbeidsmiljøbelastningen i virksomheten bedret etter tilsynet i 2020, men har i det siste likevel blitt forverret.

Det revisor ikke nevner i denne sammenhengen er hvordan pandemi, innføring av nytt saksbehandlingssystem siste høst og innføring av Helseplattformen i år, eventuelt har påvirket arbeidsmiljøbelastningen, og hva ledelsen gjør med dette. Dette lå heller ikke i mandatet, men noe som det kan være interessant å følge opp.

*Har hjemmetjenesten et internkontrollsystem som sikrer at brukerne får utført de tjenestene de har krav på?*

I sammendraget til rapporten skriver revisor:

- Virksomheten har et tilfredsstillende avvikssystem. Avvik og uønskede hendelser brukes til læring og forbedring, men dette arbeidet bør etter revisjonen syn gjøres på en noe mer systematisk måte.
- Hjemmesykepleien har ikke rutiner for å systematisk involvere brukere og pårørende i forbedringsarbeidet slik regelverket krever. Selv om det ikke foreligger rutiner for dette, involveres likevel brukere og pårørende i forbedringsarbeidet på forskjellige måter.
- Når det gjelder risiko- og sårbarhetsanalyse er denne relativt generell, og ikke dekkende for å identifisere spesifikke aktiviteter eller arbeidsprosesser i hjemmesykepleien hvor det er risiko for svikt i tjenesten. Virksomhetens målsettinger er dessuten noe generelle, og er ikke fullt ut i henhold til anbefalingene i helsedirektoratets veileder.

Revisor anbefalingen kommunen å:

- Utarbeide rutiner for å lage og oppdatere ROS-analyse innen tjenesteområdet hjemmesykepleie
- Utarbeide rutiner for å systematisk involvere brukere og pårørende i forbedringsarbeidet i hjemmesykepleien
- Utforme målsettinger for virksomheten som er i henhold til helsedirektoratets veileder
- Sammenstille og analysere meldte avvik på en systematisk måte

Rapporten har vært på høring hos kommunedirektøren, og høringssvaret er vedlagt rapporten. Høringssvaret har medført endringer i den endelige rapporten på enkelte punkter.

Administrasjonen er invitert til å være til stede i møtet under behandlingen av denne saken.

Revisor vil presentere rapporten i møtet.

## **Vurdering**

Forvaltningsrevisjon er viktig virkemiddel for å føre kontroll med kommunens forvaltning.

Gjennom forvaltningsrevisjonsrapporten - Hjemmetjenester har revisor besvart kontrollutvalgets bestilling gjennom to problemstillinger. Revisor har i tillegg også sagt noe om hvordan arbeidsmiljøbelastningen nå oppfattes, uten at det er gjort nærmere undersøkelser rundt dette.

Rapporten viser at kommunen har et forbedringspotensial på flere områder. Det vises til rapporten i sin helhet, og det anbefales at kontrollutvalget tar rapporten til orientering og oversender denne til kommunestyret til videre behandling. En oversendelse av rapporten til kommunestyret er i tråd med kontrollutvalgets rapporteringsplikt til kommunestyret.

Kontrollutvalget skal også påse at kommunestyrets vedtak i tilknytning til forvaltningsrevisjoner blir fulgt opp av administrasjonen, og til slutt rapportere om dette tilbake til kommunestyret. På bakgrunn av dette anbefales det at kommunedirektøren får en frist til å utbedre de påpekte forhold og rapportere dette skriftlig tilbake til kontrollutvalget.