

Rapport fra forvaltningsrevisjon - Helhetlig virksomhetsstyring i Helse- og omsorgssektoren

Behandles i utvalg

Kontrollutvalget i Rennebu kommune

Møtedato

20.01.2026

Saknr

02/26

Saksbehandler Torbjørn Brandt

Arkivkode FE-217

TI-&58

Arkivsaknr 24/600 - 10

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget legger fram rapport fra forvaltningsrevisjon til kommunestyret med følgende forslag til vedtak:

1. Kommunestyret ber kommunedirektøren om å:
 - a. *Arbeide målrettet med brukermedvirkning*
 - b. *Arbeide med rutinemessig journalføring av innhold i samtaler og observasjoner fra dagligsamtaler med bruker og pårørende*
 - c. *Gi opplæring i alle rutiner til de ansatte*
 - d. *Tydeliggjøre rutinene for klagebehandling*
 - e. *Kvalitetssikre klagebehandlingen*
 - f. *Arbeide målrettet med å sikre skriftliggjøring og dokumentasjon i journal*
 - g. *Arbeide målrettet med informasjon og kommunikasjon internt i organisasjonen*
2. Kommunestyret ber kommunedirektøren orientere kontrollutvalget skriftlig og muntlig om hvordan kommunen arbeider med å innarbeide anbefalingene i punkt 1 i kommunens rutiner og praksis iløpet første halvår 2026.

Vedlegg

Endelig rapport fra forvaltningsrevisjon - Helse og omsorgstjenesten

Utskrift av sak 11-25

Vedlegg til sak 11-25

Saksopplysninger

Kontrollutvalget bestilte forvaltningsrevisjon innenfor virksomhetsområdet helse og omsorg, se sak 32/24 behandlet i møtet 20.11.2024. Bestillingen bygger på planen for forvaltningsrevisjon 2024–2028 som kommunestyret har vedtatt. Revisor utarbeidet en prosjektplan som beskriver hvordan forvaltningsrevisjonen skal gjennomføres.

Kontrollutvalget sluttet seg til denne, se vedtak i sak 11/25 behandlet i kontrollutvalgets møte, den 26.02.2025. Forvaltningsrevisjonen er avgrenset til å gjelde sykehjem og Bo og mestring.

Formålet med denne forvaltningsrevisjonen er å undersøke om det finnes etablert rutiner og retningslinjer for saks- og klagebehandling, om saksbehandling og vedtak om tildeling av tjenester blir gjort i tråd med lov og retningslinjer og om de tjenestene brukerne mottar i hverdagen, er i tråd med innhold i vedtak.

I denne saken legges endelig rapport fra forvaltningsrevisjonen frem til behandling i kontrollutvalget.

Revisor utarbeidet to hovedproblemstillinger som skulle besvares. For hver av de to problemstillingene er det utledet revisjonskriterier som revisor skal knytte vurderinger til. Disse vurderinger leder frem til en konklusjon. Denne konklusjonen svarer da ut problemstillingen

Problemstilling 1 - Er det etablert gode system for prosessen fra søknad blir levert og til vedtak blir gjort?

For å besvare denne problemstillingen har revisor utarbeidet følgende revisjonskriterier:

1. Kommunen skal ha en forsvarlig praksis for behandling av søknader om helse- og omsorgstjenester og det skal fattes skriftlige vedtak som er i tråd med lovkrav.
 - a. Kommunen skal kartlegge og dokumentere hjelpebehovet til den enkelte søker
 - b. Kommunen skal sikre brukermedvirkning
 - c. Kommunen bør ha skriftlige tildelingskriterier
 - d. Kommunen skal fatte skriftlige enkeltvedtak om tildeling av tjenester som er i tråd med lovkrav
 - e. Kommunen bør ha skriftlige rutiner for klagebehandling
 - f. Kommunen skal svare ut klager i tråd med lovkrav

Revisor har sett på kommunens praksis og vurdert denne opp i mot gjeldende regelverk og retningslinjer. Revisor vurderer at kommunen:

Til kriteriet 1.a er revisors vurdering at hjelpebehov for den enkelte søker skal kartlegges og dokumenteres som *ivaretatt*.

Det er etablert rutiner for kartlegging, kartleggingen skjer ved hjelp av standardiserte verktøy og informasjonen som ligger til grunn for vurderingene er skriftlig dokumentert

Til kriteriet 1.b er revisors vurdering at brukermedvirkning er *ivaretatt*.

Samtale med bruker og eventuelle pårørende står som et sentralt utsjekkspunkt i kartleggingsverktøyet og gjennomgangen av vedtak viser at disse er dokumentert i journal. Både bruker og pårørende kan be om samtaler og alle får oppnevnt primærkontakt. Det kan imidlertid være en utfordring om ønsker og synspunkt hos bruker og pårørende ikke blir journalførte. Ansatte som ikke kjenner bruker, vil i slike tilfeller mangle informasjon som kan hjelpe dem med å gi brukeren tjenestene på den måten vedkommende har ønsket.

Til kriteriet 1.c er revisors vurdering at kommunen bør ha skriftlige tildelingskriterier som *ivaretatt*.

Rennebu kommune har skriftlige og oppdaterte tildelingskriterier. Disse ligger tilgjengelig for publikum på hjemmesida og er nylig politisk behandla og vedtatt.

Til kriteriet 1.d er revisors vurdering at kommunen skal fatte skriftlige enkeltvedtak om tildeling av tjenester som *ivaretatt*.

En gjennomgang av tilfeldig valgte vedtak viser at disse er behandlet i tråd med lovverk og at det skriftlige vedtaket om tildeling av tjenester inneholder alle punkt som er pålagt ved lov.

Til kriteriet 1.e er revisors vurdering at kommunen bør ha skriftlige rutiner for klagebehandling som *ivaretatt*.

Kommunen har utarbeidet skriftlige klagerutiner og disse er tilgjengelige i kvalitetssystemet Compilo. Det er en utfordring at rutinene er formulert på en måte som ikke er tydelig på fordeling av ansvar for klagebehandlingen. Det er også problematisk at avdelingslederne ikke er klar over at det finnes skriftlige rutiner og at det ikke har blitt gitt tilstrekkelig opplæring.

Til kriteriet 1.f er revisors vurdering om at kommunen skal svare ut klager i tråd med lovkrav som *ikke ivaretatt*.

Rennebu kommune har utarbeidet en skriftlig rutine som hva som skal være med i et svarbrev for klagesaker, men ikke alle ansatte kjenner til at de finnes eller innholdet i disse. Det finnes en mal for svarbrev i saksbehandlingssystemet. Det varierer hvor aktivt malen blir brukt. Brevene kan derfor mangle for eksempel historikk, begrunnelse og informasjon om

klagerett. I flere tilfeller er svarfrist brutt. Det varierer i hvor stor grad klager er informert og om forsinkelsen er grunngitt. Kommunen har i enkelttilfeller sendt svarbrev med konklusjon på klagesaken direkte til statsforvalter uten å informere klager om klager er behandlet eller om utfall av den nye vurderinga.

På bakgrunn av revisors vurderinger knyttet til disse revisjonskriteriene konkluderer revisor med følgende:

Rennebu kommune har etablert gode rutiner og system for prosessen rundt søknad om tjenester på sykehjem og BOM. Alle søknader om tjenester blir behandlet av forvaltningskontoret. Tildelingskriteriene er nylig revidert og politisk behandlet og vedtatt, disse ligger tilgjengelig på hjemmesida til kommunen. Det gjennomføres kartleggingsbesøk hos førstegangssøkere og alle helsefaglige vurderinger er dokumenterte og ligger som grunnlag for alle vedtak. Det kan imidlertid være et problem at ikke all informasjon fra samtaler med bruker og pårørende er dokumentert og blir tatt med inn i grunnlag for utforming av de tildelte tjenestene. Det blir sendt ut vedtaksbrev som er i tråd med lovkrav. Verken forvaltningskontoret, sykehjemmet eller BOM svarer konsekvent ut klagesvar i tråd med lovkrav og interne rutiner. Gjennomgangen viser at flere brev mangler henvisning til lov og opplysninger om klagerett. Saksbehandlere gjør individuelle vurderinger for hva som skal stå i brevet og ikke. I noen tilfeller blir klager ikke fanget opp eller saksbehandlingen blir forsinket pga. manglende opplysninger. Dette utgjør en risiko for at klager ikke blir svart ut innafor frist. I enkelte tilfeller svarer avdelingene ut klager direkte til statsforvalter, ikke slik det står i rutinen til lokal klagenemnd. Det er også eksempel på at klagesvar går direkte til statsforvalter med klager i kopi. Det finnes ingen kontrolliste for hvem som har ansvar for de ulike trinnene i klagebehandlingen eller at klagen virkelig er svart ut.

På bakgrunn av denne konklusjonen anbefaler revisor at Rennebu kommune skal:

- *Arbeide målrettet med brukermedvirkning*
- *Arbeide med rutinemessig journalføring av innhold i samtaler og observasjoner fra dagligsamtaler med bruker og pårørende*
- *Gi opplæring i alle rutiner til de ansatte*
- *Tydeliggjøre rutinene for klagebehandling*
- *Kvalitetssikre klagebehandlingene*

Problemstilling 2 - Får brukere og pasienter helse- og omsorgstjenester i tråd med skriftlig vedtak?

2.1. Kommunen skal regelmessig evaluere tjenestetilbudet

a. Kommunen skal ha skriftlige rutiner for re-kartlegging

b. Kommunen skal dokumentere informasjon som kommer fram i kartlegging og løpende observasjoner og samtaler

2.2. Kommunen skal fatte nye vedtak ved endra tjenestebehov

a. Kommunen skal fatte nye vedtak om det blir gjort endringer i tjenester som strekker seg over en lengre periode

Til kriteriet 2.1.a. er revisors vurdering om at kommunen skal ha skriftlige rutiner for re-kartlegging som *delvis ivare tatt*.

Til kriteriet 2.1.b. er revisors vurdering at dokumentasjon på informasjon fra kartlegginger og samtaler som *delvis ivare tatt*.

Det er en utfordring at løpende re-kartlegginger basert på observasjon eller gjennom hverdagssamtaler ikke alltid er journalført eller blir dokumentert på annen vis. Manglende dokumentasjon fra tjenester gitt fra BPA, vil gjøre at viktig informasjon om hvordan bruker fungerer i hverdagen kan forsvinne. Dette gjør at det kan bli vanskeligere å tilpasse tjenestene i forhold til den enkelte bruker sine individuelle ønsker og behov.

Til kriteriet 2.2.a om. at det skal bli fatta nye vedtak ved endra behov som *ivaretatt*. Det er imidlertid en utfordring at avdelingene ikke alltid fanger opp om det er gjort endringer i tjenestetildelingen og at bruker dermed i noen tilfeller ikke får de tjenestene vedkommende ut fra faglige vurderinger er tildelt.

På bakgrunn av revisors vurderinger knyttet til disse revisjonskriteriene konkluderer revisor med følgende:

Rennebu kommune har utarbeidet skriftlige rutiner for å re-evaluere og sender ut oppdaterte vedtak om tjenester blir justert. Det er imidlertid problematisk at observasjoner og informasjon ikke alltid er skriftliggjort i journal og at grunnlag for vedtak dermed ikke er dokumentert. Det er også en utfordring at informasjon om oppdaterte vedtak ikke blir fanga opp av avdelingene.

På bakgrunn av denne konklusjonen anbefaler revisor at Rennebu kommune skal:

- Arbeide målrettet med å sikre skriftliggjøring og dokumentasjon i journal
- Arbeide målrettet med informasjon og kommunikasjon internt i organisasjonen

Høringsvar og uttalelse fra kommunedirektøren

Kommunedirektøren har avgitt høringssvar til rapporten. Høringssvaret er vedlagt rapporten, se side 36. Kommunedirektøren er i tillegg gitt anledning til å uttale seg når kontrollutvalget tar saken opp til behandling og før vedtak fattes.

Vurdering og konklusjon

Rapporten er i det aller vesentligste i tråd med kontrollutvalgets bestilling og prosjektplanen. Revisors vurderinger er omfattende og grundige, og gir godt grunnlag for å konkludere. Forvaltningsrevisjon gir nødvendig og nyttig informasjon som bør kunne bidra til læring og forbedring. Anbefalingene fra revisor er egnet til å utvikle og forbedre tjenesten i kommunen.

Sekretariatet anbefaler at utvalget oversender rapporten til behandling i kommunestyret.