

## Oversikt over Røros kommunes vurderinger og plan for iverksetting av tiltak etter tilsynssak 2016/4996

Avvik	Kommunens vurdering	Tiltak	Ansvarlig	Frist
Plikten til å sende foreløpig svar er ikke overholdt (forvaltningslovens § 11 a tredje ledd)	Det er opprettes vanligvis en kontakt i form av samtale enten ved oppmøte eller per telefon i saker som tar noe tid. Rutinesvikt. Prosedyre for saksbehandling ikke fulgt.	Ansvar for saksbehandlingen overført til Forvaltningskontoret, dvs. færre personer med særlig kompetanse i saksbehandling får ansvar for riktig saksbehandling. Revidert <i>Prosedyre for saksbehandling i helse- og omsorgstjenesten</i> (vedlegg 1), gjennomgått med saksbehandlerne i forvaltningskontoret. Kartleggingsfasen, første avsnitt.	Borghild Krog Leder forvaltningskontoret	Utført
Plikten til å skrive ned avgjørelsen er ikke overholdt i en enkeltstående sak (forvaltningslovens § 23)	Feil i en enkeltstående sak og ikke i henhold til våre rutiner.	Ansvar for saksbehandlingen overført til Forvaltningskontoret, dvs færre personer med særlig kompetanse i saksbehandling får ansvar for riktig saksbehandling.  <i>Prosedyre for saksbehandling i helse- og omsorg</i> er gjennomgått med saksbehandlerne i forvaltningskontoret.	Borghild Krog Leder forvaltningskontoret	Utført
Klage fra pårørende er behandlet uten fullmakt (forvaltningslovens § 12 fjerde ledd)	Avklart muntlig. Rutinesvikt. Prosedyre for saksbehandling ikke fulgt.	Ansvar for saksbehandlingen overført til Forvaltningskontoret, dvs færre personer med særlig kompetanse i saksbehandling får	Borghild Krog Leder forvaltningskontoret	Utført

		<p>ansvar for riktig saksbehandling.</p> <p><i>Prosedyre for saksbehandling i helse- og omsorg</i> er endret slik at dette går tydeligere fram.</p> <p>Revidert prosedyre er gjennomgått med saksbehandlerne i forvaltningskontoret.</p>		
<p>I enkelte saker er det ikke samsvar mellom scoren i ADL-funksjoner og omfanget av praktisk bistand som bruker er innvilget (helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1</p>	<p>Det har vært for lite fokus på opplæring i bruk av IPLOS-score, både å gi score og å bruke det som grunnlag for tildeling av tjenester.</p> <p>Rutinesvikt.</p> <p>Prosedyre for saksbehandling ikke fulgt.</p>	<p>Bruk av IPLOS er satt på programmet for intern undervisning.</p> <p>Internundervisning holdes hver torsdag med ulike tema og hvert tema holdes 2 ganger for å nå flest mulig ansatte.</p> <p>Helsedirektoratets veileder for bruk av IPLOS legges til grunn for internundervisningen og er gjort tilgjengelig i alle avdelinger.</p> <p>I tillegg etterspørres IPLOS-score i all saksbehandlingen fra forvaltningskontorets side.</p> <p><i>Prosedyre for saksbehandling i helse- og omsorg</i> er endret slik at dette går tydeligere fram.</p>	<p>Virksomhetslederne Bente R. Tellebon Gonda Brouwer Nina L. Harborg</p> <p>Leder forvaltningskontoret Borghild Krog</p>	<p>Vårhalvåret 2017 og høsten 2017</p> <p>Utført</p>
<p>Søknad om praktisk bistand er vurdert som</p>	<p>Helse- og omsorgstjenesten i Røros kommune har gjort et bevist valg på å</p>	<p>Ikke gjort endringer i denne praksisen.</p>	<p>Borghild Krog Leder</p>	

<p>søknad om hjemmesykepleie (helse- og omsorgstjenesteloven §3-2 første ledd nr.6 bokstav a og b, jf § 2-2)</p>	<p>vurdere all hjelp til personlig hygiene som hjemmesykepleie og ikke som praktisk bistand.  Det medfører også at det ikke beregnes vederlag for hjelp til personlig hygiene, slik vi gjør for praktisk bistand etter helse- og omsorgstjenesteloven §3-2 første ledd nr.6 bokstav b.  Vi oppfatter dette å være til gunst for hjelpemottakeren.  Denne saken ble sendt med kun for å vise et eksempel på avslag på søknad om hjelp</p>		<p>forvaltningskontoret</p>	
<p>Det gis feil informasjon om klagefrist, (forvaltningsloven § 27 tredje ledd) (feil henvisning)</p>	<p>Forvaltningsloven § 29 første ledd sier 3 uker. Ser at pasient- og brukerrettighetsloven utvider klagefristen for klager som gjelder helse- og omsorgstjenester.</p>	<p>Informasjon om klagefrist er rettet til 4 uker i Dokumentet <i>Informasjon om klagerett helse- og omsorgstjenester</i> I h.h.t Pasient- og brukerrettighetslovens § 7-2.</p>	<p>Borghild Krog  Leder  forvaltningskontoret</p>	<p>Utført</p>
<p>Det gis feil informasjon om klagemåte, ved at det oppstilles et forbud mot elektroniske klager (forvaltningslovens § 27 tredje ledd)</p>	<p>Røros kommune har ikke elektronisk system som sikrer forsvarlig behandling av eventuelle personopplysninger som burde vært unntatt offentlighet.</p>	<p>Setningen om at klage ikke kan sendes elektronisk er tatt bort fra dokumentet <i>Informasjon om klagerett helse- og omsorgstjenester</i>.  Den er erstattet med opplysning om at klage sendt elektronisk ikke bør inneholde opplysninger som ønskes unntatt offentlighet.</p>	<p>Borghild Krog  Leder  forvaltningskontoret</p>	<p>Utført</p>