

MØTEBOK

ARKIV NR.	UTVALG	SAKS-BEHANDLER	MØTE-DATO	SAK NR.
	KONTROLLUTVALGET	TB	24.02.20	03/20

Behandling av saken:

Saksnr.: 03/20
Utvalg: Kontrollutvalget
Kommunestyret

Møtedato:
24.02.20

Forvaltningsrevisjonsrapport; Internkontroll og kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester

Saksdokumenter:

- Forvaltningsrevisjonsrapport av 15.11.19 – utarbeidet av Revisjon Fjell IKS

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 rettsikkerhet 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.

Prosjektbeskrivelsen ble behandlet og godkjent av kontrollutvalget 18.02.19.

Formål:

Formålet med dette prosjektet har vært å finne ut om Tolga kommune har en internkontroll og et kvalitetssystem som sikrer at brukere og pasienter får de pleie- og omsorgstjenestene de har krav på. Lovverk og forskrifter stiller bestemte krav både til saksbehandlingen og til systemene for internkontroll av tjenesteytingen. Revisjonen har undersøkt om innbyggernes rettsikkerhet blir ivaretatt når de søker om tjenester, og om kommunen innfrir kravene til system og rutiner for at tjenestene skal holde tilfredsstillende kvalitet.

Dersom det avdekkes noen avvik kan rapporten brukes til læring og forbedring.

Problemstillinger:

Problemstillingene i rapporten er utarbeidet med utgangspunkt i prosjektets formål:

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?

Avgrensninger:

Omfanget av enkeltvedtak om helse- og omsorgstjenester er stort. For å begrense ressursbruken er det nødvendig å foreta et utvalg. Utvalget er tidsavgrenset til en vedtaksperiode på ett år.

Prosjektet avgrenses 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.

Den andre problemstillingen er avgrenset til systemkontroll.

Rådmannens uttalelse:

Den foreløpige rapporten ble oversendt til rådmannen for uttalelse. I svarbrev av 30.10.19 fremgår det at hjemmelshenvisningene for samtlige vedtaksmaler ble gjennomgått og korrigert etter at enhetsledere og fagledere hadde deltatt på kurs i mars 2019. Dette var ikke revisjonen kjent med da kulepunkt nr. 1 i anbefalingene ble skrevet. Rådmannens uttalelse er i sin helhet tatt inn i vedlegg 9.2.

Revisors hovedkonklusjon:

1. Har saksbehandlingen for enkeltvedtak skjedd i tråd med forvaltningsloven, særlover og kommunale kriterier for tildeling av tjenester?

Revisjonens hovedkonklusjon er at søknader behandles raskt og effektivt, men at saksbehandlingsreglene for pleie- og omsorgstjenester ikke har blitt godt nok ivaretatt for noen av de punktene vi har undersøkt. Dette gjelder følgende:

- Det er ikke tydelig nok angitt når og hvordan brukermedvirkningen fant sted.
- Faktagrunnlaget, begrunnelsen for vedtaket og hovedhensynene som ble lagt til grunn for skjønnsutøvelsen har ikke blitt presisert godt nok.
- De finner det ikke dokumentert at behovene har blitt vurdert opp mot kommunens kriterier for tildeling av tjenester.
- Hjemmelshenvisningene har vært mangelfulle eller feilaktige.
- I meldingene om vedtak for hjemmesykepleie er det gitt ufullstendig informasjon om det innvilgede tjenesteomfanget.

For andre sjekkpunkter har kommunen levd opp til kravene. Søknadene har blitt behandlet godt innenfor tidsrammen i forvaltningsloven, og meldingene om vedtak gir utfyllende informasjon om klageadgang, innsynsrett og hvilken hjelp som kan ytes i forbindelse med klage. I tillegg har kommunen etablert et hensiktsmessig rammeverk for behandlingen av søknader, og det elektroniske saksbehandlingssystemet har god funksjonalitet.

2. Har kommunen et internkontrollsystem som sikrer at det ytes tjenester i tråd med enkeltvedtak og kvalitetsstandarder?

Revisjonens hovedkonklusjon er at kommunens kvalitetssystem legger godt til rette for at den interne kontrollen skal fungere tilfredsstillende, men at kravene til systematikk og dokumentasjon av arbeidet med kvalitetsforbedring kunne vært bedre ivaretatt. De mener at kommunen har vært flink til å utarbeide skriftlige prosedyrer, til å sørge for brukermedvirkning i den daglige tjenesten, og til å bruke avvikssystemet som grunnlag for kvalitetsforbedring. På andre områder har revisjonen kommet med noen innspill til forbedringer.

Revisjonens anbefalinger:

På bakgrunn av sine funn har revisjonen følgende anbefalinger, og mener at Tolga kommune bør:

- Endre malene for enkeltvedtak om pleie- og omsorgstjenester slik at det blir angitt korrekte og fullstendige lovhjemler.
- Presisere i hoveddokumentet for enkeltvedtak hvordan søkerens rett til medvirkning har foregått, hvilket faktagrunnlag vedtaket baserer seg på og hvilke hovedhensyn som har vært avgjørende for skjønnet.
- Dokumentere at søknader blir vurdert opp mot kommunens kriterier for tildeling av tjenester.
- Sørg for at det i meldingene om vedtak om hjemmesykepleie blir gitt fullstendig informasjon om det innvilgede tjenesteomfanget.
- Heve internkontrollen rundt vedtaksoppfølging gjennom
 - faste sykluser for å revurdere enkeltvedtak som ikke har noen tidsbegrensning.
 - å føre bedre kontroll med at brukerne av hjemmetjenester får det tjenesteomfanget som er vedtatt.
- Utarbeide særskilte risiko- og sårbarhetsanalyser for kvaliteten på pleie- og omsorgstjenestene.
- Dokumentere på en mer systematisk måte at erfaringer fra brukerne og kvalitetsindikatorer benyttes som grunnlag for kvalitetsforbedring.
- Dokumentere bedre de prosessene som gjennomføres for å evaluere og planlegge kvalitetsforbedring av tjenestene.

Saksvurdering:

Sekretariatet er av den oppfatning at Revisjon Fjell IKS har avgitt en rapport i tråd med vedtatt prosjektbeskrivelse og kontrollutvalgets bestilling.

Sekretariatet anbefaler at kontrollutvalget slutter seg til rapporten og videresender den til kommunestyret for endelig behandling.

Sekretariatets forslag til innstilling:

Forvaltningsrevisjonsrapporten " *Internkontroll og kvalitetssikring av helse- og omsorgstjenester*" av 15.11.19 tas til etterretning.

Tolga kommune følger revisors anbefalinger og kommunestyret ber rådmannen sørge for følgende:

- Endre malene for enkeltvedtak om pleie- og omsorgstjenester slik at det blir angitt korrekte og fullstendige lovhjemler.
- Presisere i hoveddokumentet for enkeltvedtak hvordan søkerens rett til medvirkning har foregått, hvilket faktagrunnlag vedtaket baserer seg på og hvilke hovedhensyn som har vært avgjørende for skjønnet.
- Dokumentere at søknader blir vurdert opp mot kommunens kriterier for tildeling av tjenester.
- Sørg for at det i meldingene om vedtak om hjemmesykepleie blir gitt fullstendig informasjon om det innvilgede tjenesteomfanget.
- Heve internkontrollen rundt vedtaksoppfølging gjennom
 - faste sykluser for å revurdere enkeltvedtak som ikke har noen tidsbegrensning.
 - å føre bedre kontroll med at brukerne av hjemmetjenester får det tjenesteomfanget som er vedtatt.
- Utarbeide særskilte risiko- og sårbarhetsanalyser for kvaliteten på pleie- og omsorgstjenestene.
- Dokumentere på en mer systematisk måte at erfaringer fra brukerne og kvalitetsindikatorer benyttes som grunnlag for kvalitetsforbedring.

- Dokumentere bedre de prosessene som gjennomføres for å evaluere og planlegge kvalitetsforbedring av tjenestene.

Rådmannen rapporterer til kontrollutvalget om iverksatte tiltak innen 01.05.20.

Behandling:

Kontrollutvalgets innstilling:

Kommunestyrets vedtak: