



**Kontrollutvalget i Kautokeino kommune
Guovdageainnu suohkana dárkkistanlávdegoddi**

Møte nr. 2/2016
26. oktober 2016

Arkivkode
4/1 05
Journalnr.
2016/15059-5

I N N S T I L L I N G

Sak 12/2016

**FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT RESSURSBRUK OG
KVALITET I PLEIE OG OMSORGSTJENESTENE**

Saksbehandler: Jan Henning Fosshaug

Bakgrunn: - Kautokeino kommunes plan for forvaltningsrevisjon 2013-2016
- Kontrollutvalgets oppstarts vedtak av 27. mai 2015 (sak 6/15).

Saksdokumenter fra revisjonen(vedlagt):

- Forvaltningsrevisjonsrapporten *Ressursbruk og kvalitet i pleie og omsorgstjenestene*

Saksopplysninger:

Det vises til vedlagte forvaltningsrevisjonsrapport – *Ressursbruk og kvalitet i pleie og omsorgstjenestene*.

Bakgrunn:

Dette prosjektet har sin bakgrunn i Kautokeino kommunes vedtatte *Plan for forvaltningsrevisjon 2013-2016 og kontrollutvalgets vedtak om oppstart i møte 27. mai 2015* (sak 6/15). Av planen framgår det at det skal utføres en forvaltningsrevisjon vedrørende kommunens ressursbruk og kvalitet i pleie og omsorgstjenestene.

Formål:

Hovedformålet har slik det fremgår i rapporten vært å kartlegge hvorvidt kommunens pleie- og omsorgstjeneste er i tråd med kravet til forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesteloven, herunder om kommunen overholder bestemmelsene om kvalitetssikring i forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene og forskrift om internkontroll.

Gjennom undersøkelsen vil kommunen få belyst ulike sider av egen praksis, og eventuelt få presentert områder hvor det er muligheter for forbedringer.

Som et ledd i dette har en hatt som formål å:

- Kartlegge ressursbruken innenfor pleie- og omsorgstjenesten i Kautokeino kommune, og se på utviklingen i bruk av ressurser over en tidsavgrenset periode.
- Sammenligne ressursbruken i pleie- og omsorgstjenesten i Kautokeino kommune med sammenlignbare kommuner.
- Undersøke hvorvidt tildelingen av pleie- og omsorgstjenester er i tråd med regelverket.

Problemstillinger i undersøkelsen:

Undersøkelsen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedproblemstillinger og underproblemstillinger vedtatt av kontrollutvalget 27. mai 2015 (sak 6/15). Revisjonen har hatt fullmakt til å utarbeide underproblemstillinger i tilknytning til de respektive hovedproblemstillingene.

Problemstillingene er som følger:

1. Hvordan er ressursbruken i pleie- og omsorgstjenestene i Kautokeino kommune?

- *Hvordan har de økonomiske rammevilkårene for pleie- og omsorgstjenestene utviklet seg de siste tre årene?*
- *Hvordan er ressursbruken sammenlignet med andre kommuner?*

2. Har Kautokeino kommune etablert et forsvarlig system for å sikre at kvaliteten i pleie- og omsorgstjenestene er i tråd med gjeldende lov og forskrift?

- *Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer for internkontroll og kvalitetssikring i henhold til lov og forskrift?*
- *Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer som sikrer faglig kvalitet og kompetanse i pleie- og omsorgstjenestene?*
- *Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer som sikrer brukerne et tilfredsstillende tjenestetilbud?*

3. Er Kautokeino kommunes tildeling av pleie- og omsorgstjenester i tråd med regelverket?**Vurderinger og konklusjoner i rapporten:**

I rapporten sammenfattes revisjonens vurderinger og konklusjoner i forhold til de respektive problemstillinger som følger:

«Hvordan er ressursbruken i pleie- og omsorgstjenestene i Kautokeino kommune?»

Hvordan har de økonomiske rammevilkårene for pleie- og omsorgstjenestene utviklet seg de siste tre årene?

Driftsregnskapene viser at enhet helse og omsorg i Kautokeino kommune har hatt et merforbruk i forhold til regulert budsjett i alle undersøkelsesårene. Årsmeldingene og regnskapstallene viser at områdene som utpeker seg som årsaker til merforbruket i all hovedsak er lønnsutgifter. Over en toårsperiode ser man en liten nedgang i driftsresultatet for pleie- og omsorgstjenestene, mens områdets prosentandel av enhetens totale resultat har vært relativt stabil (nedgang på 0,12 prosentpoeng) i den samme perioden.

Hvordan er ressursbruken sammenlignet med andre kommuner?

Revisjonens undersøkelse viser at Kautokeino kommunes *ressursbehov* når det gjelder pleie- og omsorgstjenester er høyere enn landsgjennomsnittet. Av kommunene vi har sammenlignet med, er det kun Tana som har et høyere ressursbehov til pleie- og omsorgstjenester enn Kautokeino. Videre er *ressursbruken* (prioriteringen) knyttet til pleie- og omsorgstjenester i Kautokeino kommune høyere enn landsgjennomsnittet og sammenligningskommunene. Undersøkelsen viser at Kautokeino kommune bruker om lag 3500 kr mer per innbygger når det kommer til pleie og omsorg, enn den kommunen i sammenligningen som bruker minst, og 5900 kr mer per innbygger enn landsgjennomsnittet.

Undersøkelsen viser videre at Kautokeino kommune er en hjemmetjenesteorientert kommune. Kommunen har en relativt høy andel mottakere av hjemmetjenester i aldersgruppen 80 år og over, og hver mottaker får i snitt mye (kostnadsmessig).

Har Kautokeino kommune etablert et forsvarlig system for å sikre at kvaliteten i pleie- og omsorgstjenestene er i tråd med lov og forskrift?

Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer for internkontroll og kvalitetssikring i henhold til lov og forskrift?

Kautokeino kommune har ikke fullt ut etablert tilfredsstillende rutiner og prosedyrer for internkontroll og kvalitetssikring.

Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer som sikrer faglig kvalitet og kompetanse i pleie- og omsorgstjenestene?

Kautokeino kommune har gjennom praksis etablert rutiner og prosedyrer som skal sikre faglig kvalitet og kompetanse.

Har Kautokeino kommune etablert rutiner og prosedyrer som sikrer brukerne et tilfredsstillende tjenestetilbud?

Kautokeino kommune har etablert faktiske, men ikke skriftliggjorte, rutiner og prosedyrer som sikrer brukerne et tilfredsstillende tjenestetilbud.

Er Kautokeino kommunes tildeling av pleie- og omsorgstjenester i tråd med regelverket?

Kautokeino kommunes tildeling av pleie- og omsorgstjenester skjer i all hovedsak i tråd med regelverket.»

Sekretariatet viser til selve rapporten for utfyllende opplysninger.

Rapportens anbefalinger:

På bakgrunn av hovedfunnene i undersøkelsen anbefaler revisjonen i rapporten at Kautokeino kommune gjør følgende:

- Skriftliggjør rutiner og prosedyrer på overordnet nivå for å sikre lik kvalitet i tjenestene som ytes
- Utarbeider skriftlig nedfelte prosedyrer som beskriver hvordan kommunen tilstreber at den enkelte bruker får dekt sine grunnleggende behov på en tilfredsstillende måte
- Skriftliggjør hvordan kommunen sikrer brukere av pleie- og omsorgstjenestene hjelp til rett tid, helhetlige tjenester og medbestemmelse
- Gjennomfører risikoanalyser knyttet til tjenesteytingen i pleie- og omsorgstjenestene
- Sender ut foreløpig svar dersom et enkeltvedtak ikke kan fattes innen én måned
- Fatter enkeltvedtak – også dersom vedtaket er et avslag på søknad om pleie- og omsorgstjenester
- Grunngir enkeltvedtakene i tråd med forvaltningslovens bestemmelser, herunder gjengir innholdet i bestemmelsen som vedtaket bygger på
- Sørger for at det blir klart definert hva som skal regnes som et avvik innenfor området pleie og omsorg

Sekretariatet har i henhold til kontrollutvalgsforskriften § 20 et selvstendig ansvar for å påse at de saker som behandles av kontrollutvalget er forsvarlig utredet.

I kommunens plan for forvaltningsrevisjon sies det følgende om dette fokusområdet:

«Kommunen bør ha en best mulig utnyttelse av personalressursene til pleie og omsorg, herunder ressursene til administrasjon, og samtidig ha faglig god kvalitet og innhold i tjenesten i tråd med gjeldende regelverk (lover og forskrifter) og kommunens egne målsetninger. Et av de nyeste forskriftskravene på området er verdighetsgarantien som har som formål å sikre at eldreomsorgen tilrettelegges på en slik måte at dette bidrar til en verdig, trygg og meningsfull alderdom. I Kommunens pleie- og omsorgstjenester er fordelt mellom tre enheter, det vil si sykehjemsenheten, enhet for hjemmetjenester og helseenheten. Kautokeino kommune har fastsatt egne målsetninger og tiltak for måloppnåelse innenfor pleie- og omsorgstjenesten. Disse framgår blant annet av økonomiplanen for perioden 2012-2015. Innenfor tjenesteområdene helse, omsorg og sosial er det fastsatt hovedmålsetning om at kommunen skal tilby tjenester og omsorg tilpasset brukerne i kommunen etter særlovgivning. For brukerne er hovedmålsettingene blant annet at tjenestene skal ha gode samhandlingstiltak tilpasset brukerne i kommunen. Videre heter det at tiltak skal baseres på individuelle behov. For sykehjemsenheten og hjemmetjenesten er det blant annet fastsatt delmål om at tjenestene skal være brukertilpasset og tilby helhetlige tjenester med fokus på beboere og pasienters behov etter særlovgivningen. Eksempel på tiltak som nevnes er å ha god service for brukerne, styrke det tverrfaglige arbeidet, ha gode rutiner og arbeidsmetoder, tilrettelegge for den enkeltes grunnleggende behov, samt å ha gode rutiner for samarbeid med brukernes familier, mellom enheter i kommunen og andre samarbeidsinstanser. Det å rekruttere og beholde fagkompetanse går også igjen som et tiltak innenfor begge tjenestene. I årsmeldingen for 2011 rapporteres det om at behovet for tjenester innenfor pleie og omsorg var større dette året enn det som lå til grunn for budsjettarbeidet. Det sies videre at Kautokeino kommune har markert høyere ressursinnsats i helsetjenestene målt per innbygger, og i pleie – og omsorgstjenestene målt i netto driftsutgifter per innbygger over 67 år. Det rapporteres videre om merforbruk både på sykehjemsenheten og enhet for hjemmetjenester dette året. På sykehjemsenheten forklares dette blant annet med det tunge belegget av pasienter i enheten. På denne enheten rapporteres det videre om at 11 stillinger var vakante (og lyst ut) ved utgangen av 2011. For å rekruttere og beholde stabil bemanning er det blant annet innført ny sykepleierturnus

på sykehjemsheten i 2011. Det rapporteres også om budsjettoverskridelser på disse to enhetene i rapport for første tertial 2012..»

Etter sekretariatets vurdering er forvaltningsrevisjonsrapporten fra revisjonen i tråd med intensjonene i Kautokeino kommunes *Plan for forvaltningsrevisjon 2013-2016*, og behandler de problemstillinger for prosjektet som kontrollutvalget vedtok i sak 6/15.

Sekretariatet har for øvrig ingen merknader til de opplysninger og anbefalinger som fremkommer i tilhørende rapport fra revisjonen.

Sekretariatets tilråding:

1. Kontrollutvalget viser til rapporten «*Ressursbruk og kvalitet i pleie og omsorgstjenestene*» utarbeidet av Vest-Finnmark kommunerevisjon IKS. Kontrollutvalget tar opplysningene og konklusjonen i rapporten til orientering og slutter seg til anbefalingene som gis i den.
2. Kontrollutvalget oversender saken til kommunestyret med følgende innstilling:

Kommunestyret tar opplysningene og konklusjonen i forvaltningsrevisjonsrapporten «*Ressursbruk og kvalitet i pleie og omsorgstjenestene*» til orientering, og slutter seg til rapportens anbefalinger.

Kommunestyret ber administrasjonssjef sørge for oppfølging av rapportens anbefalinger og herunder:

- Skriftliggjøre rutiner og prosedyrer på overordnet nivå for å sikre lik kvalitet i tjenestene som ytes
- Utarbeide skriftlig nedfelte prosedyrer som beskriver hvordan kommunen tilstreber at den enkelte bruker får dekt sine grunnleggende behov på en tilfredsstillende måte
- Skriftliggjøre hvordan kommunen sikrer brukere av pleie- og omsorgstjenestene hjelp til rett tid, helhetlige tjenester og medbestemmelse
- Gjennomføre risikoanalyser knyttet til tjenesteytingen i pleie- og omsorgstjenestene
- Sendte ut foreløpig svar dersom et enkeltvedtak ikke kan fattes innen én måned
- Fatte enkeltvedtak – også dersom vedtaket er et avslag på søknad om pleie- og omsorgstjenester
- Grunngi enkeltvedtakene i tråd med forvaltningslovens bestemmelser, herunder gjengir innholdet i bestemmelsen som vedtaket bygger på
- Sørge for at det blir klart definert hva som skal regnes som et avvik innenfor området pleie og omsorg