

Forvaltningsrevisjonsrapport - Hjemmetjenesten

Behandles i utvalg

Kontrollutvalget i Melhus kommune

Møtedato

12.12.2024

Saknr

80/24

Saksbehandler Eva J. Bekkavik

Arkivkode FE-217, TI-&58

Arkivsaknr 24/136 - 7

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar rapporten til orientering og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport om hjemmetjenesten til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene i rapporten:
 - a. Sørge for at all re-kartlegging blir dokumentert i journal.
 - b. Sørge for at vedtak blir oppdatert i tråd med det reelle tjenestetilbudet bruker har.
 - c. Fokuserer aktivt på brukermedvirkning både på overordnet- og individnivå.
 - d. Etablerer rutiner for pårørendesamtaler.
 - e. Etablerer rutiner for registrering av primærkontakt.
 - f. Utarbeide rutiner for arbeid med fokus på ernæringsarbeid.
 - g. Heve kompetanse på fagområdet ernæring.
 - h. Utarbeide felles kommuneinterne rutiner for arbeidet med medikamenthåndtering.
3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene er fulgt opp innen 10.05.2025.

Vedlegg

Rådmannens uttalelse til ferdig rapport fra forvaltningsrevisjon av hjemmetjenesten
Forvaltningsrevisjonsrapport - Hjemmetjenesten

Saksopplysninger

Kontrollutvalget og kommunestyret har gjennom utarbeidelsen og vedtak av plan for forvaltningsrevisjon for 2020 - 2024, lagt premissene for forvaltningsrevisjonsarbeidet ut 2024.

På kontrollutvalgets møte 29. februar 2024 i sak 4/24, bestilte utvalget en forvaltningsrevisjon av hjemmetjenesten.

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i perioden juni - november 2024.

Revisjon Midt-Norge SA har på bakgrunn av bestillingen fra kontrollutvalget formulert følgende problemstillinger for prosjektet:

Hvilke saksbehandlingsrutiner har kommunen for vedtak om tildeling av helse- og omsorgstjenester, og i hvilken grad er disse rutinene tilfredsstillende?

- Søknadssystem
- Kartlegging/ kartleggingsverktøy
- Vurderingskriterium for tildeling
- Dokumentasjon
- Enkeltvedtak
- Evaluering

Hvordan sikrer kommunen tilstrekkelig kvalitet i sine hjemmetjenester?

- Brukermedvirkning
- Ernæring
- Korrekt legemiddelhåndtering
- Kompetanseplan og kompetansekartlegging

Metode

Det er gjennomført oppstartsmøte med rådmann, kommunalsjef helse og velferd og leder av hjemmetjenesten. Videre er det gjort intervjuer med leder av hjemmetjenesten, avdelingslederne ved de tre sonene, leder av helse- og velferdskontoret, saksbehandler helse- og velferdskontoret, plasstillitsvalgte, hovedtillitsvalgte, medlemmer fra Fagforbundet og medlemmer fra Norsk sykepleierforbund.

Revisor har besøkt de tre sonene (nedre Melhus, Horg/Flå og Hølonda) og gjort observasjon på medisinerommet i forbindelse med legemiddelhåndtering. Revisor har også sett på kommunens interne retningslinjer og saksbehandlingsrutiner for hjemmetjenesten, samt retningslinjer for tildeling av tjenester, kartleggingsverktøy og strategisk kompetansekartlegging for Melhus kommune.

Revisor har sett på data fra brukerundersøkelse gjort i 2019 og 2023.

Avgrensning

Forvaltningsrevisjonen omfatter ikke tjenester som blir gitt til beboere i omsorgsboliger eller bofelleskap, kun tjenester gitt til brukere som bor i sine private hjem. Revisor har ikke vært på besøk hjemme hos brukerne og har heller ikke sett på øvrige helse- og omsorgstjenester i kommunen. Innholdet i vedtak eller om tjenesten blir gitt i tråd med vedtak er heller ikke tatt med i denne forvaltningsrevisjonen.

Revisjonens konklusjon

Hvilke saksbehandlingsrutiner har kommunen for vedtak om tildeling av helse- og omsorgstjenester, og i hvilken grad er disse rutinene tilfredsstillende?

Melhus kommune har etablert gode rutiner og system for prosessen rundt søknad om tjenester fra hjemmetjenesten. Kompetansemiljøet er samlet ved helse- og velferdskontoret, og søknadene blir behandlet av tverrfaglige team. Det blir ved hjelp av et felles skjema gjort grundig kartlegging av behov til alle førstegangssøkere. Hjemmetjenesten gjør fortløpende vurderinger av vedkommendes behov og justerer til en viss grad tjenestene der de ser behovsendringer. Noen av disse justeringene blir gjort uten at helse- og velferdskontoret blir informert. Denne praksisen fører til at det i enkelte tilfeller mangler dokumentert re-kartlegging av behov, og at noen av vedtakene ikke er oppdaterte i forhold til det tilbudet bruker faktisk har.

Hvordan sikrer kommunen tilstrekkelig kvalitet i sine hjemmetjenester?

Melhus kommune sikrer til dels tilstrekkelig kvalitet i sine hjemmetjenester. Kommunen gjennomfører rutinemessige brukerundersøkelser hvert annet år, men det er vanskelig å se hvor aktivt informasjonen fra disse blir brukt. Kommunen har ikke etablert noe nettverk med bruker-, pårørende- eller interesseorganisasjoner eller rutinemessige samtaler med pårørende, men er sterke på direktekommunikasjon med tjenestemottakerne i hverdagen. Brukere der det blir registrert vektendring blir rutinemessig veid og får aktiv veiledning når det gjelder ernæring, kosthold og livsstil. Kommunen har ingen spesialkompetanse på området, men konfererer med primærlege ved behov.

Alle medisinerom har ventilasjon og det er i stor grad mulighet til å regulere temperatur gjennom å åpne vinduer eller dør. Medikamentene oppbevares i låste rom og det er alltid kvalifisert personell som gjennomfører medikamenthåndteringen. Revisor fant flere avvik på signering for kontroll av medikamenter. Sonene manglet regnskap over beholdningen av A-preparat og oversikt over B-preparat. Samtlige soner har et depot med medisin som ikke er returnert til apotek.

Hjemmetjenesten i Melhus kommune har utarbeidet kompetanseoversikt for alle de ansatte og de ansatte blir i stor grad tilbudt kompetansehevede kurs. Noen får også tilbud om etter- og videreutdanning. I enkelte tilfeller blir utdanningen finansiert av kommunen mot at den ansatte forplikter seg til å arbeide ved kommunen en viss periode i etterkant.

Revisors anbefaling

Med bakgrunn i funn, anbefaler revisor at rådmannen følger opp følgende punkter:

- Sørge for at all re-kartlegging blir dokumentert i journal.
- Sørge for at vedtak blir oppdatert i tråd med det reelle tjenestetilbudet bruker har.
- Fokuserer aktivt på brukervedvirkning både på overordnet- og individnivå.
- Etablerer rutiner for pårørendesamtaler.
- Etablerer rutiner for registrering av primærkontakt.
- Utarbeide rutiner for arbeid med fokus på ernæringsarbeid.
- Heve kompetanse på fagområdet ernæring.
- Utarbeide felles kommuneinterne rutiner for arbeidet med medikamenthåndtering.

Vurdering og konklusjon

Kontrollutvalgets sekretariat mener at revisor har svart ut problemstillingene som var satt for forvaltningsrevisjonen, og at rapporten gir nyttig informasjon om helse- og velferdskontoret. Sekretariatet anbefaler kontrollutvalget å ta rapporten til orientering og legge den frem for kommunestyret med forslag om at revisors anbefalinger følges opp av rådmannen.