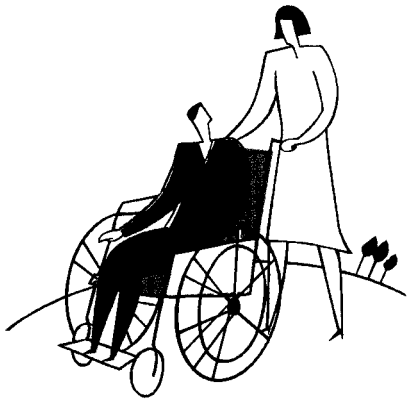
FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT

"GJENNOMGANG AV HJEMMEBASERTE TJENESTER I HORTEN KOMMUNE"

2007



UTARBEIDET AV

Vestfold Kommunerevisjon

www.vestfoldkommunerevisjon.no

INNHOLDSFORTEGNELSE:

0. SAMMENDRAG 3

1. INNLEDNING 5

1.1 BAKGRUNN FOR PROSJEKTET 5
1.2 AVGRENSING AV PROSJEKTET 5
1.3 HØRING 5

2. FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER 5

2.1 FORMÅL 5
2.2 PROBLEMSTILLINGER 5

3. REVISJONSKRITERIER 6

4. METODEBRUK OG GJENNOMFØRING AV PROSJEKTET 9

5. FAKTADEL 9

5.1 ORGANISERING AV "HJEMMEBASERTE TJENESTER" I HORTEN KOMMUNE 10
5.1.1 Tildelingskontoret for pleie og omsorg 10
5.1.2 Virksomhet Hjemmetjenester 10
5.1.3 Virksomhet Institusjoner 11
5.1.4 Virksomhet Bo og tiltak 11
5.2 LEVERER HJEMMETJENESTEN I HORTEN KOMMUNE HJEMMEBASERTE TJENESTER I SAMSVAR MED GJELDENDE LOVER OG REGLER? 11
5.2.1 Hjemmebaserte tjenester i samsvar med gjeldende lover og regler 12
5.2.2 Er det gode rutiner fra søknaden/forespørselen kommer inn til det blir fattet vedtak med oppfølging? 13
5.2.3 Utføres "hjemmebaserte tjenester" i Horten kommune i tråd med vedtak samt gjeldende kvalitetskrav for tjenesten? 15
5.2.4 Har Horten kommune tilfredsstillende planlegging, rapportering og oppfølging av "hjemmebaserte tjenester" 24
5.3 ER DET SPESIELLE ÅRSAKER TIL AT HORTEN KOMMUNE, IFLG. KOSTRA, HAR HØYERE KOSTNADSNIVÅ INNEN HJEMMEBASERTE TJENESTER, ENN SAMMENLIGNBARE KOMMUNER? 26

6. REVISORS ANBEFALINGER 32

7. RÅDMANNENS UTTALELSE 33

0. SAMMENDRAG

Vestfold Kommunerevisjon har i denne rapporten undersøkt om tjenesteproduksjonen innen *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune er tilfredsstillende og utført i henhold til gjeldende regelverk for området. *Hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune tilbys av *Virksomhet Hjemmetjenester, Virksomhet Bo og tiltak* og *Virksomhet Institusjoner.*

Revisjonen har avgrenset prosjektet til utvalgte områder innenfor aktuelle virksomheter. Vi har tilfeldig valgt ut *område Nord og Ilehaugen* (bemannet bolig) innenfor *Virksomhet Hjemmetjenester*. Vi har blant annet foretatt en spørreundersøkelse for brukerne i dette området, hvor Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten for tjenesteyting har vært sentral i utformingen av spørreskjemaene. I tillegg har vi sett på *Myrløkken bofellesskap* innenfor *Virksomhet Bo og tiltak.*

Praktisk bistand, Brukerstyrt personlig assistanse og *Omsorgslønn* inngår som en del av tjenestene innenfor ovennevnte virksomheter. *Nordskogen bo- og servicesenter,* innenfor *Virksomhet Institusjoner*, har vi omtalt i forbindelse med analyse av KOSTRA-tall.

Revisjonens hovedinntrykk etter undersøkelsen er at hjemmebaserte tjenester i Horten kommune i all vesentlighet blir tilfredsstillende utført. KOSTRA-analysen indikerer imidlertid at kostnadene per bruker i Horten kommune, innenfor hjemmebaserte tjenester, er noe høyere enn sammenlignbare kommuner/grupper.

Hovedmålsettingen i prosjektet har vært å få svar på følgende hoved- og underproblemstillinger:

- **Leverer hjemmetjenesten i Horten kommune hjemmebaserte tjenester i samsvar med gjeldende lover og regler?**

Når det gjelder tjenester kommunen plikter å levere i henhold til kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven er revisor av den oppfatning at Horten kommune tilbyr de tjenester som er pålagt.

Revisor vil imidlertid bemerke at vilkår og tjenestebeskrivelse for Brukerstyrt Personlig Assistanse ikke følger de retningslinjer som fremgår av rundskriv I-15/2005 "Brukerstyrt personlig assistanse- utvidelse av målgruppen". I rundskrivet står det at personer som selv ikke er i stand til å ivareta arbeidslederrollen og som ikke er fylt 18 år, kan få Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA). Dette avviker fra det som kommer frem av vilkår og tjenestebeskrivelsen som er lagt ut på nettsiden til Horten kommune.

- **Er det gode rutiner fra søknad/forespørsel kommer inn til det blir fattet vedtak med oppfølging?**

Tildeling av tjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven skal skje etter en individuell vurdering og med skriftlige vedtak. Revisjonen har gjennom sin kontroll med saksbehandlingen av *hjemmebaserte tjenester* konstatert at dette i all hovedsak blir tilfredsstillende ivaretatt i Horten kommune ved drift av *Tildelingskontoret for pleie og omsorg*. Revisor er imidlertid av den oppfatning at skriftlige søknader fra tjenestemottaker skal ligge som dokumentasjon i journalene. I tillegg bør det tilstrebes å følge opp revurdering

av vedtak, slik at disse får sammenhengende vedtaksperioder. Skriftlig informasjon om husstandens samlede nettoinntekt bør tas ut og ligge som dokumentasjon for etterkontroll.

- **Utføres hjemmebaserte tjenester i Horten kommune i tråd med vedtak samt gjeldende kvalitetskrav for tjenesten?**

Revisjonen har gjennom sin kontroll av *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune, kunnet konstatere at faktisk utførte tjenester blir utført i tråd med skriftlige vedtak. Pleieplaner blir utarbeidet og rapportert på regelmessig. IPLOS blir registrert og kontinuerlig fulgt opp i henhold til gjeldende forskrift.

Revisjonen har gjennomført en brukerundersøkelse for å vurdere hvorvidt kommunen overholder standarden som er gitt i forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten. Ut fra svarene fra spørreundersøkelsen vurderer revisjonen at kvaliteten på tjenesten som Horten kommune leverer jevnt over er god og i all vesentlighet oppfylles kravene som stilles i forskrift om kvalitet.

- **Har Horten kommune tilfredsstillende planlegging, rapportering og oppfølging av hjemmebaserte tjenester?**

Revisors hovedinntrykk er at det har vært høy aktivitet innenfor de *hjemmebaserte tjenestene* i Horten kommune, med tanke på kvalitetsutvikling og forbedring av internkontrollen. Gode styringsverktøy, blant annet med innføring av CosDoc mobil, prosjektet "kompetansebasert bemanning", innføring av PAS (pasientansvarlig sykepleier) og primærkontakt samt arbeidet med videre kartlegging av kostnadsindikatorer innenfor virksomhetene, bør etter hvert gi synlige gevinster for kommunen.

Revisor er positiv til at kommunen har jobbet målrettet for å oppnå tilfredsstillende systemer og styring av virksomhetene i tråd med lovverket, samt også sentrale føringer i blant annet stortingsmelding nr 25, hvor kontinuitet og kvalitet i tjenesten har vært sentrale faktorer. Årlige virksomhetsplaner og rapportering gir også uttrykk for dette.

- **Er det spesielle årsaker til at Horten kommune, iflg. KOSTRA, har høyere kostnadsnivå innen hjemmebaserte tjenester, enn sammenlignbare kommuner?**

Vi ser at utviklingen i kostnader per bruker i Horten kommune er økende sammenlignet med andre kommuner. Samtidig har antall brukere, siden 2001, avtatt betydelig. Mens kostnadene per bruker er vesentlig høyere for Horten kommune sammenlignet med gruppene, ser vi at kommunen ligger nærmere de sammenlignede gruppene i forhold til netto driftsutgifter pr innbygger. Dette tyder på at Horten kommune har en lavere andel av innbyggerne som mottar *hjemmetjenester,* sammenlignet med de andre kommunene. KOSTRA-tallene for 2006 støtter dette.

Revisors oppfatning er at det i KOSTRA-sammenheng vanskelig vil la seg gjøre å sammenligne eksakt driftsnivå mellom de enkelte kommuner, uten blant annet å vite mer om hva slags støttefunksjoner den enkelte kommune har til rådighet og på hvilket nivå disse utgiftene er fordelt ut i regnskapene. I tillegg har det vært en del omorganiseringer i Horten kommune, som gjør det vanskelig å vite om man har det riktige sammenligningsgrunnlaget, fra det ene året til det andre. Med innføring/praktisering av IPLOS registrering av brukere, vil det muligens bli enklere på sikt å kunne si noe mer om forholdene bak regnskapstallene.

1. INNLEDNING

1.1 BAKGRUNN FOR PROSJEKTET

Gjennomføring av forvaltningsrevisjon er en lovpålagt oppgave i kommuner og fylkeskommuner, jf. Kommuneloven med forskrifter. Kontrollutvalget har ansvar for at det årlig blir gjennomført forvaltningsrevisjon og at det utarbeides plan for forvaltningsrevisjon basert på en overordnet analyse.

1.2 AVGRENSING AV PROSJEKTET

Revisjonen har avgrenset prosjektet "Gjennomgang av hjemmebaserte tjenester i Horten kommune" til utvalgte områder innenfor aktuelle virksomheter. *Hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune tilbys av *Virksomhet Hjemmetjenester, Virksomhet Bo og tiltak* og *Virksomhet Institusjoner.*

Vi har tilfeldig valgt ut *område Nord og Ilehaugen* (bemannet bolig) innenfor *Virksomhet Hjemmetjenester.* I tillegg har vi sett på *Myrløkken bofellesskap* innenfor *Virksomhet Bo og tiltak.*

Praktisk bistand, Brukerstyrt personlig assistanse og *Omsorgslønn* inngår som en del av tjenestene innenfor ovennevnte virksomheter. *Norskogen bo- og servicesenter* innenfor *Virksomhet Institusjoner*, har vi omtalt i forbindelse med analyse av KOSTRA tall.

1.3 HØRING

Rapporten har vært forelagt rådmannen til uttalelse. Rådmannens uttalelse er lagt inn under punkt 7 bak i rapporten.

2. FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER

2.1 FORMÅL

Formålet med prosjektet er å avklare om tjenesteproduksjonen og økonomistyringen innen *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune er tilfredsstillende.

2.2 PROBLEMSTILLINGER

Kontrollutvalget i Horten kommune har vedtatt følgende problemstillinger til prosjektet:

- **Leverer hjemmetjenesten i Horten kommune hjemmebaserte tjenester i samsvar med gjeldende lover og regler?**

- **Er det spesielle årsaker til at Horten kommune, iflg. KOSTRA, har høyere kostnadsnivå innen hjemmebaserte tjenester, enn sammenlignbare kommuner?**

For å få svar på den første hovedproblemstillingen har revisjonen utledet følgende underproblemstillinger:

- **Er det gode rutiner fra søknad/forespørsel kommer inn til det blir fattet vedtak med oppfølging?**
- **Utføres hjemmebaserte tjenester i Horten kommune i tråd med vedtak samt gjeldende kvalitetskrav for tjenesten?**
- **Har Horten kommune tilfredsstillende planlegging, rapportering og oppfølging av hjemmebaserte tjenester?**

3. REVISJONSKRITERIER

I følge forskrift om revisjon av kommuner og fylkeskommuner av 15. juni 2004, skal det etableres revisjonskriterier i forvaltningsrevisjonsprosjekter. Revisjonskriterier er en samlebetegnelse for de krav og forventninger revisor bruker for å vurdere funn som undersøkelsen har avdekket. Det vil si revisjonskriterier er de krav revisor reviderer opp mot.

I forkant av ethvert forvaltningsrevisjonsprosjekt er det viktig med en grundig gjennomgang av gjeldende rammebetingelser for den virksomheten som skal kontrolleres. Lover og regler, politiske beslutninger/vedtak, samt interne styringsdokumenter som planer, budsjett, interne reglementer og rutiner og er avgjørende faktorer for den aktiviteten som utøves i virksomheten.

Nedenfor følger en oversikt over de revisjonskriteriene som vi mener er aktuelle for dette prosjektet.

Lover:

• Kommunehelsetjenesteloven	Lov 1982-11-19 nr. 66 Kap 1 -3 oppgaver under helsetjenesten Kap 1 -4 planlegging, informasjon og samordning Kap 5 -1 kommunens ansvar for utgifter Kap 6 forskjellige bestemmelser
• Sosialtjenesteloven	Lov 1992-12-13 nr. 81 Kap 4 sosiale tjenester mv Kap 7 institusjoner og boliger med heldøgns omsorgstjenester
• Forvaltningsloven	Lov 1967-02-10
• Lov om tannhelse	Lov 1983 – 06 – 03 nr 64 kap 1 § 1-3

Forskrifter gitt i medhold av disse lovene er:

- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting
- Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten
- Forskrift om pasientjournal
- Forskrift om pseudonymt register for individbasert pleie- og omsorgsstatistikk- IPLOS

Rundskriv:

- Rundskriv I-15/2005 Brukerstyrt personlig assistanse (Helse- og omsorgsdepartementet)

- Rundskriv I-13/1997 Kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten (Sosial- og Helsedep)

Nasjonale retningslinjer/stortingsmeldinger/rapporter:

- Stortingsmelding nr 25 (2002-2006) – Mestring, muligheter og mening
- Kompetanse i hjemmetjenesten, Høgskolen i Vestfold rapport 1/2007

Interne rammebetingelser:

- Andre interne dokumenter/rutiner som gjelder pleie- og omsorgssektoren i Horten kommune
- Politiske vedtak

For å få et generelt innblikk i et omfattende regelverk, har vi i dette prosjektet valgt å gi en nærmere beskrivelse av de mest sentrale revisjonskriteriene innenfor *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune. Nedenfor følger et utdrag av disse:

Lov om helsetjenester i kommunene

Kommunens ansvar i henhold til lovens § 1-1 er å sørge for nødvendig helsetjeneste for alle som bor eller midlertidig oppholder seg i kommunen.

Kommunens helsetjeneste omfatter offentlig organisert helsetjeneste, som ikke hører inn under stat eller fylkeskommune, og privat helsevirksomhet som drives i henhold til avtale med kommunen. Formålet med helsetjenesten i kommunen skal være å fremme folkehelse og trivsel samt gode sosiale og miljømessige forhold, og søke å forebygge og behandle sykdom, skade eller lyte. Den skal spre opplysning om og øke interessen for hva den enkelte selv og allmennheten kan gjøre for å fremme sin egen trivsel og sunnhet og folkehelsen.

Samme lovs § 1-3 omfatter fem oppgaver for kommunens helsetjeneste:

1. Fremme helse og forebygge sykdom, skade eller lyte. Tiltak for dette organiseres som

    a) miljørettet helsevern
    b) helsestasjonsvirksomhet
    c) helsetjenester i skolen
    d) opplysningsvirksomhet
    e) helsetjeneste for innsatte i de kommuner der det ligger anstalter under kriminalomsorgen

2. Diagnose og behandling av sykdom
3. Medisinsk habilitering og rehabilitering
4. **Pleie og omsorg**
5. Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner

For å løse oppgavene under de fem hovedoppgavene ovenfor, skal kommunen sørge for disse deltjenestene:

1. Allmennlegetjeneste, herunder fastlegeordning
2. Legevaktordning
3. Fysioterapitjeneste
4. **Sykepleie, herunder helsesøstertjeneste og hjemmesykepleie**
5. Jordmortjeneste

6. Sykehjem eller boform for heldøgns omsorg og pleie
7. Medisinsk nødmeldetjeneste
8. Transport av behandlingspersonell

Revisjonen har konsentrert kontrollen til punktene "4" ovenfor, i tillegg til oppgaver hjemlet i lov om sosiale tjenester nedenfor. Sentrale krav til utforming/organisering og utførelse av tjenenestene fremgår dessuten av forskrift om kvalitet og forskrift om internkontroll gjengitt nedenfor.

Lov om sosiale tjenester m.v. (Sosialtjenesteloven)

I henhold til Sosialtjenesteloven § 4-3, har de som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å klare dagliglivets gjøremål, krav på hjelp etter § 4-2 bokstav a-d.

De sosiale tjenestene etter § 4-2 skal omfatte:

a) *praktisk bistand og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse, til dem som har et særlig behov på grunn av sykdom, funksjonshemming, alder eller av andre årsaker*
b) *avlastningstiltak for personer og familier som har et særlig tyngende omsorgsarbeid*
c) *støttekontakt for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer*
d) *plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester til dem som har behov for det på grunn av funksjonshemming, alder eller av andre årsaker*
e) *lønn til personer som har et særlig tyngende omsorgsarbeid*

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgssektoren

En sentral forskrift hjemlet i *Lov om helsetjenesten i kommunene*, er *Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgssektoren*. Forskriften skal bidra til å sikre kvalitet på tjenestene for alle personer som mottar pleie- og omsorgstjenester.

Det er viktig å merke seg at forskriften med retningslinjer setter kvaltiteskrav til tjenestene, mens det vil være opp til den enkelte kommune å finne frem til hensiktsmessige og gode organisatoriske løsninger tilpasset lokale forutsetninger.

Kvalitetskravet i helse- omsorgssektoren vil være nært knyttet til tjenestemottakerens opplevelse av livskvalitet, trygghet, god omsorg og forsvarlig pleie. For å vurdere kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten har det derfor vært naturlig å ta utgangspunkt i grunnleggende behov hos tjenestemottaker. Dette er også beskrevet i formålsparagrafen til forskriften.

Forskriften skal bidra til å sikre at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine grunnleggende behov med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel.

For å sikre at brukeren får dekket sine grunnleggende behov må kommunen sørge for å etablere et system av prosedyrer som gjør det mulig for tjenesteapparatet og tjenesteyterne å

- Kontinuerlig å tilstrebe at den enkelte bruker får et helhetlig, samordnet og fleksibelt tjenestetilbud, med stor grad av medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenesten.

Det enkelte punkt ovenfor gis nærmere forklaring i retningslinjer gitt i " *Rundskriv I-13/97 Kvalitet i pleie- og omsorgssektoren"*, også benyttet som kilde i denne rapporten.

Forskrift om internkontroll i sosial og helsetjenesten

Et viktig styringselement for måloppnåelse i enhver virksomhet, ligger blant annet i en organisasjons internkontroll systemer. *Forskrift om internkontroll* stiller krav til systematisk styring og kontinuerlig forbedringsarbeid i tjenestene.

Forskriften definerer internkontroll som systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av sosial- og helselovgivningen.

4. METODEBRUK OG GJENNOMFØRING AV PROSJEKTET

Revisjonen har blant annet gjennomført:

- Oppstartsmøte med rådmann og stab
- Dokumentanalyse med bl.a. vedtaksgjennomgang
- Regnskapsanalyse innenfor de områder som rapporteres under Kostra funksjon 254 (tjeneste 2540 i Horten kommune)
- Intervju med ansatte i virksomhet *Hjemmetjenester og* virksomhet *Bo- og tiltak* i Horten kommune
- Spørreundersøkelse utarbeidet av KS, med bakgrunn i forskrift om kvalitet, for brukere av *Hjemmetjenester* ved området *Nord* og *Ilehaugen.*
- Sluttmøte med rådmann og stab

5. FAKTADEL

I dette kapittelet vil vi først presentere hvordan *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune er organisert. Videre ser vi på prosjektets "hovedproblemstillinger", "underproblemstillinger" og fakta innhentet fra Horten kommune. Fakta vurderes til slutt opp mot revisjonskriteriene.

Andre hovedproblemstilling tar utgangspunkt i KOSTRA. KOSTRA er beskrevet på følgende måte hos Statistisk Sentralbyrås hjemmesider (www.ssb.no)

> *"KOSTRA (KOmmune-STat-RApportering) er et nasjonalt informasjonssystem som gir styringsinformasjon om kommunal virksomhet. Informasjon om kommunale tjenester og bruk av ressurser på ulike tjenesteområder registreres og sammenstilles for å gi relevant informasjon til beslutningstakere og andre, både nasjonalt og lokalt. Informasjonen skal tjene som grunnlag for analyse, planlegging og styring, og herunder gi grunnlag for å vurdere om nasjonale mål oppnås.*
>
> *KOSTRA skal forenkle rapporteringen fra kommunene til staten ved at data rapporteres bare en gang, selv om de skal brukes til ulike formål. All rapportering fra kommunene til SSB skjer ved elektronisk datautveksling.*

SSB publiserer ureviderte tall for kommunene 15. mars, og opprettede tall 15. juni. I nøkkeltallene sammenstilles data som rapporteres direkte fra kommunene til SSB og tall hentet fra nasjonale registre utenfor SSB."

Revisjonen har med bakgrunn i avgrensning av prosjektet *hjemmebaserte tjenester*, tatt utgangspunkt i KOSTRAS funksjon 254. Ifølge veilederen til KOSTRA defineres denne funksjonen (tjeneste 2540 i Horten kommune) som:
Kjernetjenester knyttet til pleie, omsorg og hjelp til hjemmeboende.
Tjenesten består av:

- *Praktisk bistand, daglige gjøremål og opplæring i daglige gjøremål*
- *Brukerstyrt personlig assistent*
- *Avlastning utenfor institusjoner*
- *Omsorgslønn*
- *Pleie og omsorg utenfor institusjon (hjemmesykepleie og vedtak/beslutning om bistand som ledd i kommunens psykiske helsearbeid)*

Horten kommunes *hjemmebaserte tjenester* er lagt ut på kommunes hjemmesider. Her finnes vilkår- og tjenestebeskrivelser som er vedtatt politisk og som beskriver hva innbyggerne kan forvente seg av tjenestene og hva kommunen igjen vil forvente av søker/tjenestemottaker. Horten kommune har vedtatt politisk å yte helse-, sosial – og omsorgstjenester etter "laveste effektive omsorgsnivå", uttykt som LEON- prinsippet og "hjelp til selvhjelp prinsippet".

Nedenfor gis en oversikt over hvilke virksomheter i Horten kommune som yter tjenester innenfor disse områdene.

5.1 Organisering av "hjemmebaserte tjenester" i Horten kommune

Følgende virksomheter i Horten kommune leverer tjenester *knyttet til pleie, omsorg, hjelp til hjemmeboende:*

5.1.1 *Tildelingskontoret for pleie og omsorg*

Tildelingskontoret består av 10,8 årsverk og har vedtaksmyndighet etter lov om helsetjenestene i kommunene og lov om sosiale tjenester. Dette innebærer saksbehandling med enkeltvedtak som styrer tjenestetildeling og omfang innen følgende virksomheter:

- Bo- og tiltak
- Hjemmetjenester
- Institusjonstjenester

5.1.2 *Virksomhet Hjemmetjenester*

Virksomheten er delegert driftsansvaret for iverksetting av tjenester etter vedtak fattet av tildelingskontoret. *Virksomhet Hjemmetjenester* består av følgende avdelinger/områder:

- Administrasjon, inkl. systemansvarlige for CosDoc og Notus Turnusplan
- Område nord hjemmesykepleie
- Område syd hjemmesykepleie
- Område Nordskogen hjemmesykepleie
- Område Gannestad hjemmesykepleie
- Praktisk bistand
- Brukerstyrt personlig assistanse
- Bemannede boliger (Åsgata og Ilehaugen)
- Omsorgslønn

Antall årsverk 138 fordelt på 235 ansatte.

5.1.3 *Virksomhet Institusjoner*

Følgende ansvarsområder inngår under tjeneste 2540 *Tjenester knyttet til pleie, omsorg, hjelp til hjemmeboende:*

- Nordskogen bo- og servicesenter, bolig med heldøgns bemanning
- Bråtudåsen (hjelpemidler/teknikere ansv. 5266)

Antall årsverk Nordskogen bo- og servicesenter er 51,30 fordelt på ca 95 ansatte. 2 årsverk/ansatte ved Bråtudåsen (hjelpemiddelteknikere).

5.1.4 *Virksomhet Bo og tiltak*

Virksomheten utfører blant annet hjemmehjelpsoppgaver og *praktisk bistand* for brukere i bemannede boliger, samt hjemmeboende brukere som er knyttet til døgnbemannede oppfølgingsbaser. Innenfor denne virksomheten er det i hovedsak yngre brukere under 67 år.

Bo og tiltak består av følgende avdelinger:

- Administrasjon
- Tiltaksteam
- Bemannede boliger
- Oppfølgingsbaser
- Dagtilbud
- Kommunalt avlastningssenter/plasser

Antall årsverk: 153 fordelt på ca 257 ansatte. Private oppdragsytere (støttekontakter og avlastere): 198 personer.

5.2 Leverer hjemmetjenesten i Horten kommune hjemmebaserte tjenester i samsvar med gjeldende lover og regler?

For å kunne svare på ovennevnte hovedproblemstilling har vi nedenfor først sett på om Horten kommune leverer *hjemmebaserte tjenester* i samsvar med lover og regler. Videre har

vi sett på om det er gode rutiner fra søknad/forespørsel kommer inn til det blir fattet vedtak med oppfølging. Til slutt har vi sett på om de *hjemmebaserte tjenestene* i Horten kommune utføres i tråd med vedtak samt gjeldende kvalitetskrav for tjenesten, herunder brukerundersøkelse.

5.2.1 Hjemmebaserte tjenester i samsvar med gjeldende lover og regler

I følge *Lov om helsetjenester i kommunene*, har kommunene ansvar for å sørge for nødvendig helsetjenester for alle som bor eller midlertidig oppholder seg i kommunen.

Av lovens § 1-3 går det frem at kommunen blant annet har ansvar for pleie og omsorg og medisinsk habilitering og rehabilitering. For å løse disse oppgavene skal kommunen sørge for deltjenester som fysioterapitjeneste, sykepleie herunder hjemmesykepleie, samt boform for heldøgns omsorg og pleie. I følge forskrift om habilitering og rehabilitering skal det finnes en koordinerende enhet for habiliterings- og rehabiliteringsvirksomhet i kommunen.

I henhold til *Sosialtjenesteloven* har de som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å klare dagliglivets gjøremål, krav på hjelp. Den sosiale tjenesten skal blant annet omfatte:

- Praktisk bistand og opplæring herunder brukerstyrt personlig assistanse
- Avlastningstiltak
- Støttekontakt
- Individuell plan
- Plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester
- Lønn til personer som har et særlig tyngende omsorgsarbeid

I følge økonomiplan for 2007-2010 samt deres vilkår og tjenestebeskrivelser kan Horten kommune tilby avlastning, omsorgslønn og støttekontakt, i tillegg til hjemmesykepleie og praktisk bistand, herunder brukerstyrt personlig assistanse og individuell plan. Horten kommune tilbyr også boliger med bofellesskap samt omsorgsboliger med heldøgns bemanning, i tillegg til sykehjem, dagsentre og eldresenter.

Bråtudåsen senter ble etablert i 2004 og er en institusjon for rehabilitering, trening og lindrende behandling for kommunens voksne brukere. Senteret har korttidsplasser samt en dagavdeling for rehabilitering, i tillegg til at kommunens ergo- og fysioterapeuter er samlet her.

Kommunen har lagt ut informasjon om innholdet i de forskjellige tjenestene i "Vilkår og tjenestebeskrivelser" på kommunens nettportal. Vilkår- og tjenestebeskrivelsene er vedtatt politisk i Horten kommune.

I vilkår og tjenestebeskrivelsen for Brukerstyrt Personlig Assistanse, som er lagt ut på nettstedet for Horten kommune, er vilkårene som beskrives ikke samsvarende med retningslinjer som fremkommer av rundskriv I-15/2005 "Brukerstyrt personlig assistanse-utvidelse av målgruppen". Kommunen stiller blant annet krav til at bruker må være 18 år og selv kunne ivareta arbeidslederrollen.

Revisor vurdering:
Når det gjelder tjenester kommunen plikter å levere i henhold til kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven er revisor av den oppfatning at Horten kommune tilbyr de tjenester som er pålagt.

Revisor vil imidlertid bemerke at vilkår og tjenestebeskrivelse for Brukerstyrt Personlig Assistanse ikke følger de retningslinjer som fremgår av rundskriv I-15/2005 "Brukerstyrt personlig assistanse- utvidelse av målgruppen". I rundskrivet står det at personer som selv ikke er i stand til å ivareta arbeidslederrollen og som ikke er fylt 18 år, kan få BPA. Dette avviker fra det som kommer frem av vilkår og tjenestebeskrivelsen som er lagt ut på nettsiden til Horten kommune.

5.2.2 Er det gode rutiner fra søknaden/forespørselen kommer inn til det blir fattet vedtak med oppfølging?

Når det gis tjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven skal kommunen foreta en individuell vurdering i samråd med den som skal motta tjenestene og/eller pårørende. Tildeling av pleie- og omsorgstjenester og sosiale tjenester skal skje i form av skriftlige vedtak som beskriver innholdet og omfanget av tjenesten.

Revisjonen har foretatt en gjennomgang av journaler for å teste saksbehandlingsrutiner knyttet til tjenester som er hjemlet i kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven. Revisjonen har foretatt en særskilt kontroll innenfor *område Nord* og *Ilehaugen* samt *Myrløkken.*

Med utgangspunkt i adresselister revisjonen har mottatt ble det plukket ut 22 vilkårlige tjenestemottakere for gjennomgang fra *område Nord, Ilehaugen* og *Myrløkken.*

Fakta om saksbehandling og rapportering i hjemmetjenesten
Horten kommune har fra 2004 skilt forvaltning og drift av tjenesteproduksjon innenfor helse- og sosialtjenestene, ved opprettelse av *Tildelingskontoret for pleie og omsorg.*
Tildelingskontoret har vedtaksmyndighet etter lov om helsetjenesten i kommunene og lov om sosiale tjenester. Dette innebærer at det gis enkeltvedtak som styrer tjenestetype og omfang innen *Bo og tiltak, Hjemmetjenesten* og *Institusjon.*

Horten kommune har tatt i bruk datasystemet CosDoc. Dette er et moderne system utviklet for å effektivisere den daglige driften i pleie-, omsorg- og rehabiliteringssektoren. Med utgangspunkt i den enkelte tjenestemottaker, holder CosDoc blant annet orden på søknader, tjenester, tiltak, pleieplaner, arbeidsplaner, statistikkopplysninger og IPLOS. I 2007 startet *Hjemmetjenesten* også opp med bruk av CosDoc mobil. Dette er håndholdte terminaler (mobiltelefoner) den enkelte ansatte bruker i det daglige arbeidet. CosDoc mobil inneholder de samme opplysningene som CosDoc databasen. De ansatte kan her registrere utførte oppdrag samt ha alle oppdaterte data over tjenestemottaker tilgjengelig. Diverse faglige oppslagsverk ligger også tilgjengelig på CosDoc mobil.

I henhold til *Rutine for innkomne søknader/melding om behov/bekymringsmelding*, skal alle innkomne søknader registreres i CosDoc samme dag som de mottas. Det skal sendes ut foreløpig svar med mest mulig konkret tidsangivelse, dersom det forventes en saksbehandlingstid på mer enn 4 uker. Det skal tas ut rapport over protokollerte vedtak og ubehandlede søknader hver måned. Ved henvendelser om akutt behov for helsetjenester

iverksettes disse uten vedtak. Helsetjenester som er iverksatt uten vedtak, kodes i systemet og gjør det mulig å ta ut lister for senere oppfølging og vedtakskriving. Revurdering av vedtak blir fulgt opp månedlig ved at lister blir kjørt ut og fulgt opp.

Det er utarbeidet *Rutine for kartleggingsfasen i saksbehandling* samt *Rutine for kartleggingssamtale/vurderingsbesøk.* Av rutinene går det frem at *Tildelingskontoret for pleie og omsorg* har ansvaret for at sakene er tilstrekkelig godt opplyst. Det skal foretas en kartleggingssamtale enten ved hjemmebesøk eller en samtale på *Tildelingskontoret for pleie og omsorg.* Det skal i samarbeid med søker kartlegges funksjonsnivå og behov for tjenester og eventuelt hjelpemidler. Informasjon og veiledning om kommunens tjenester skal gis og det skal sikres at søknad er underskrevet og utfylt med riktige opplysninger.

Revisors kontroll:
Revisjonen har foretatt en stikkprøvekontroll mot pasientjournaler med hensyn til krav om utredning og dokumentasjon. Ved gjennomgang av journalene samt kontroll inn mot registrering i CosDoc kan revisor konstatere at alle kontrollerte tjenestemottakere var registrert i CosDoc. Det manglet imidlertid skriftlig søknad i journalene til noen av de kontrollerte.

Av de kontrollerte journalene var det utarbeidet skriftlige vedtak på alle tjenestemottakerne, med unntak av en beboer ved *Myrløkken.* Ved saksbehandlingstid over 4 uker blir det sendt ut foreløpig svar som er i tråd med forvaltningsloven § 11a. Revisor fant imidlertid noen avvik i forhold til kontinuerlig oppfølging av vedtakene. Ved revurdering av vedtak var datoene for innvilget tjeneste ikke sammenhengende, til tross for at tjenestemottaker hadde mottatt tjenester i tilsvarende sammenhengende periode. For noen av vedtakene var datoen gått ut og nytt vedtak var ikke utarbeidet. Disse var imidlertid ikke saker av gammel dato.

I vedtakene er det henvist til aktuelt lovverk, det er gitt informasjon om klageadgang, innsynsrett, beskrivelse og målet med tjenesten samt begrunnelse for vedtaket. Det blir i tillegg opplyst i vedtaket at hjelpen blir gitt i forhold til kartleggingen som er foretatt av søkers behov. Der det er aktuelt, blir det også opplyst om rett til fri tannbehandling i hht Lov om tannhelsetjeneste. Det er videre opplyst maksimal brukerbetaling beregnet på grunnlag av husstandens samlede nettoinntekt (beløp er oppgitt). Det lå imidlertid ingen dokumentasjon på husstandens samlede nettoinntekt i journalene. Revisjonen har fått opplyst at denne informasjonen innhentes fra skatteoppkreveren via telefon. Fra 2008 vil disse opplysingene overføres direkte til CosDoc systemet via en datafil fra kemnerkontoret.

Revisors vurdering:
Tildeling av tjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven skal skje etter en individuell vurdering og med skriftlige vedtak. Revisjonen har gjennom sin kontroll med saksbehandlingen av *hjemmebaserte tjenester* konstatert at dette i all hovedsak blir tilfredsstillende ivaretatt i Horten kommune ved drift av *Tildelingskontoret for pleie og omsorg.* Revisor er imidlertid av den oppfatning at skriftlige søknader fra tjenestemottaker skal ligge som dokumentasjon i journalene. I tillegg bør det tilstrebes å følge opp revurdering av vedtak, slik at disse får sammenhengende vedtaksperioder. Skriftlig informasjon om husstandens samlede nettoinntekt bør tas ut og ligge som dokumentasjon i tjenestemottakers journal.

5.2.3 Utføres "hjemmebaserte tjenester" i Horten kommune i tråd med vedtak samt gjeldende kvalitetskrav for tjenesten?

I tillegg til ovennevnte kontroll ble det foretatt en gjennomgang av faktiske utførte tjenester. Utgangspunktet for denne kontrollen, var å teste at skriftlige vedtak ble fulgt opp med pleieplaner og kontinuerlig pasientrapportering.

Revisor har, ved intervju av ansatte, fått opplyst at vedtakene blir brukt som grunnlag for utforming av pleieplaner. Tiltakstid fremkommer av saksutarbeidelsen til vedtaket, og blir beregnet i forhold til de tjenestene som er innvilget. Tiltakstiden fremkommer også i CosDoc. Etter gjennomgang av de tilfeldig utplukkede tjenestemottakerne, kan vi konstatere at disse får utført tjenester i henhold til vedtak. Det går også frem av CosDoc at det regelmessig blir rapportert for faktisk utførte tjenester hos tjenestemottakerne. Estimering av tiltakstid er gjennomført for tjenester som ytes innenfor *Virksomhet Hjemmetjenester*, men er foreløpig ikke innarbeidet for tjenester innenfor *Virksomhet Bo og tiltak*. Jf samtale med enhetsleder i *Virksomhet Bo og tiltak*, har de fleste vedtakene for denne gruppen lang varighet. Hovedtyngden av disse vedtakene er derfor utarbeidet før tidsestimeringen ble tatt i bruk.

1. mars 2006 trådte *Forskrift om pseudonymt register for individbasert pleie- og omsorgsstatistikk* - IPLOS i kraft. IPLOS er betegnelsen på et sentralt helseregister som skal danne grunnlag for nasjonal statistikk for pleie- og omsorgssektoren. Det er et verktøy for dokumentasjon, rapportering og statistikk for kommunene og for statlige myndigheter. Formålet med registreringen er å gi kunnskap om utviklingen i pleie- og omsorgssektoren. IPLOS registreringen i Horten kommune foregår i datasystemet CosDoc. Revisor har kontrollert at tjenestemottakerne var registrert med IPLOS opplysninger i systemet. Ingen avvik ble funnet.

5.2.2.1 Brukerundersøkelse

Det er foretatt en brukerundersøkelse for å vurdere hvorvidt kommunen overholder standarden som er gitt i forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten. Brukerundersøkelsen er konsentrert til tjenestemottakere av *Hjemmetjenester* ved *område Nord* og *Ilehaugen*, for blant annet å få svar på om brukerne er fornøyd med tjenestene de får fra Horten kommune.

Analyse av svar fra brukere i Horten kommune

Det ble sendt ut spørreskjema til 91 brukere innenfor *området Nord* og *Ilehaugen* og vi fikk svar fra 49. Det gir en svarprosent på nesten 54 %. Revisjonen anser dette som en tilfredsstillende svarprosent. 54 kommuner i Norge har brukt tilnærmet det samme spørreskjemaet i spørreundersøkelser. Videre i denne oppgaven har vi omtalt de 54 kommunene som *"KS Kommunegruppe"*. Vi presiserer at dette ikke er *Kommunegruppe 13 (K-13)* som Horten kommune i KOSTRA-sammenheng er en del av.

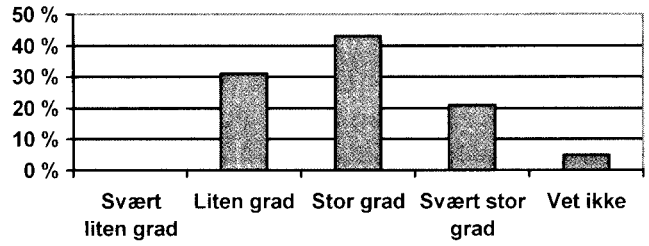
KS har anbefalt intervju som metode for innsamling av data, for å få et mest mulig likt sammenligningsgrunnlag. Det står imidlertid i veilederen at *"Dersom det ikke er mulig å benytte intervju, er det akseptabelt å sende ut spørreskjema til denne brukergruppen. Men dette kan påvirke svarene gjennom lav svarprosent og mistolking av spørsmål."* Revisjonen har valgt å sende spørreskjema til brukerne framfor å gjennomføre intervju. Dette for å nå en størst mulig populasjon i undersøkelsen samt våre begrensede ressurser til å gjennomføre intervju.

Revisjonen refererer til et snitt fra kommunegruppen, men har i så stor grad som mulig analysert svarene fra brukerne i Horten isolert sett på grunn av forskjellige metoder for datainnsamling. Svakheten med en sammenligning, er at vi ikke vet hvordan disse 54 kommunene har gjennomført undersøkelsen. Trolig har mange av disse kommunene brukt intervju som metode for innsamling. Som følge av forskjellig metode for datainnsamling, vil revisjonen ikke kunne stå inne for hvor sammenlignbare resultatene for Horten kommune er med gjennomsnittet til de 54 kommunene. Revisjonen har gjennomført tilsvarende brukerundersøkelse i Holmestrand kommune. Det er brukt samme metode som i Horten kommune slik at man her kan sammenligne resultatene. Svarprosent fra Holmestrand var ca 40 %. Vestfold Kommunerevisjon har vært helt uavhengig i forhold til brukerne av virksomhet *Hjemmetjenester* i Horten kommune, da vi har gjennomført en anonym spørreundersøkelse med utsendelse via post. Resultatet av undersøkelsen viser kun en tendens for de brukerne som har fått tilsendt spørreundersøkelsen.

Vi har beregnet et snitt av de svarene som er gitt. 1 er "svært liten grad" (fornøyd) og 4 er i "svært stor grad" (fornøyd). Jo nærmere snittkarakteren er 4, desto mer fornøyd er brukerne. 3 tilsvarer "stor grad" (fornøyd) og dersom brukerne svarer "liten grad" (fornøyd) gis det en verdi på 2. Revisjonen mener at et snitt på over tre vil tyde på at mange brukere er fornøyd. Et snitt på nærmere 2 vil være et noe dårligere resultat. Brukerne fikk også mulighet til å skrive kommentarer i et eget felt. Noe av det som kom fram er gjengitt under de aktuelle spørsmål.

Nedenfor gjengis spørsmålene fra undersøkelsen med grafer som viser hvordan brukerne har svart. Noen har levert undersøkelsen uten å svare på alle spørsmål.

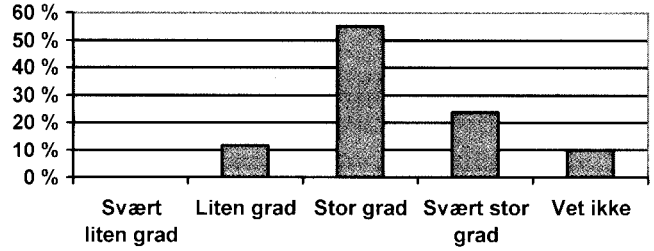
1. I hvor stor grad opplever du at tjenesten har god nok kvalitet?



Snitt for Horten	2,9
Snitt for Holmestrand:	3,1
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,4

64 % svarer at de i stor grad eller svært stor grad er fornøyd. 31 % svarer at de er i liten grad fornøyd.

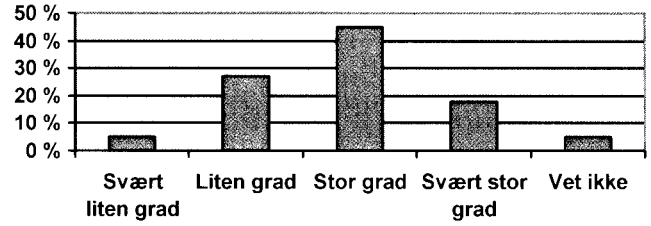
2. I hvor stor grad opplever du at tjenesten gir deg en bedre hverdag, slik at du kan bo hjemme?



Snitt for Horten: 3,1
Snitt for Holmestrand: 3,1
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,5

79 % svarer at de i stor grad eller i svært stor grad opplever at tjenesten gir dem en bedre hverdag slik at de kan bo hjemme, mens 12 % svarer i liten grad.

3. I hvor stor grad opplever du at tjenesten gir deg den hjelpen du har behov for?

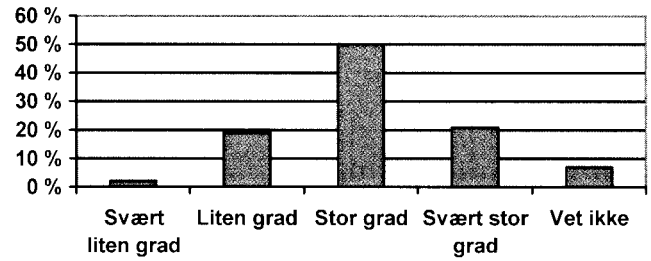


Snitt for Horten: 2,8
Snitt for Holmestrand: 2,9
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,3

63 % svarer at de i stor grad eller i svært stor grad får den hjelpen de har behov for. 32 % svarer at de i liten grad eller i svært liten grad får den hjelpen de trenger.

En mottaker ga i kommentarfeltet uttrykk for at vedkommende ville ha hjelp til å flytte/løfte tyngre ting som stoler, sofa, tv-benk og lignende under vask og støvsuging. Andre har gitt utrykk for at de kunne tenke seg at *Virksomhet Hjemmetjenester* hadde mer tid til samtale.

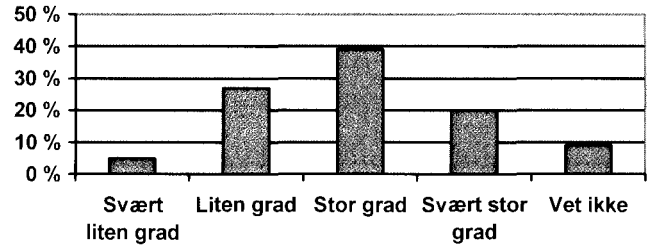
4. I hvor stor grad opplever du at de ansatte har omsorg for deg?



Snitt for Horten: 3,0
Snitt for Holmestrand: 3,3
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,5

71 % sier de i stor grad eller i svært stor grad opplever omsorg fra de ansatte. 21 % sier i liten grad eller svært liten grad.

5. I hvor stor grad opplever du at de ansatte hører på deg hvis du har noe å klage på?

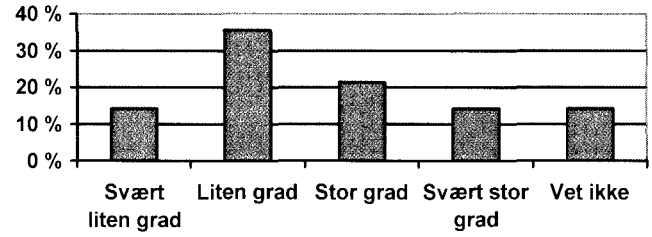


Snitt for Horten:	2,8
Snitt for Holmestrand:	3,1
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,4

59 % føler de blir hørt dersom de har noe å klage på, mens 32 % mener de i liten grad eller i svært liten grad blir hørt.

Brukervennlighet

6. I hvor stor grad får du bestemme når du skal motta hjelp?

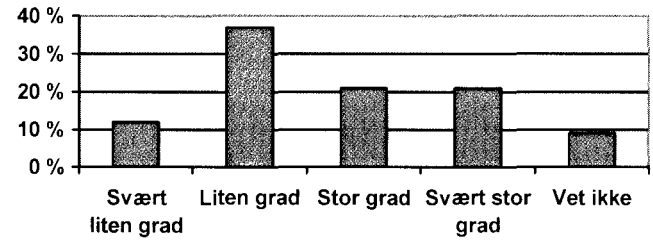


Snitt for Horten:	2,4
Snitt for Holmestrand:	2,7
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,0

35 % opplever at de i stor grad eller i svært stor grad får bestemme når de skal motta hjelp. 50 % mener imidlertid at de i svært liten grad eller i liten grad får bestemme når de skal motta hjelp.

En bruker har gitt utrykk for at han/hun gjerne vil ha hjelp til legging halvannen time senere enn når hjemmehjelpen kommer.

7. I hvor stor grad får du bestemme hvilken hjelp du skal ha?

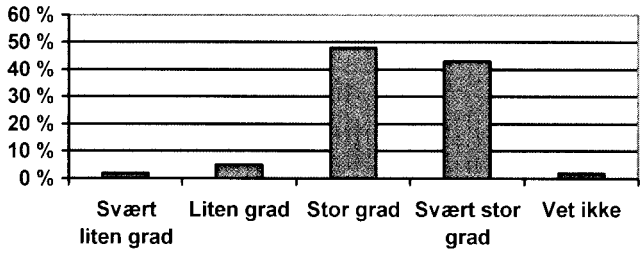


Snitt for Horten: 2,6
Snitt for Holmestrand: 2,8
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,1

42 % er i stor grad eller i svært stor grad fornøyd med hvordan de kan bestemme hvilken hjelp de skal ha. 49 % er i svært liten grad eller i liten grad fornøyd med hvordan de kan bestemme hvilken hjelp de skal ha.

Trygghet og respektfull behandling

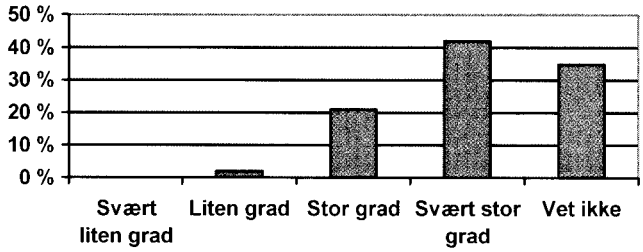
8. I hvor stor grad opplever du at de ansatte behandler deg med høflighet og respekt?



Snitt for Horten: 3,3
Snitt for Holmestrand: 3,4
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,7

Her svarer til sammen 91 % at de i stor grad eller svært stor grad opplever at de ansatte behandler dem med høflighet og respekt.

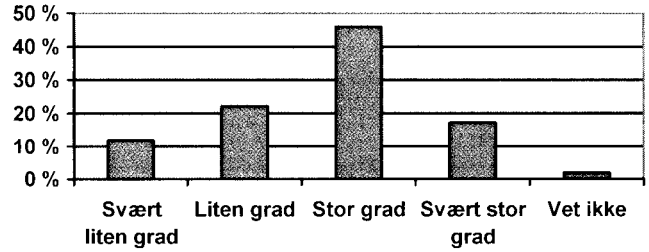
9. I hvor stor grad opplever du at de ansatte overholder taushetsplikten?



Snitt for Horten: 3,6
Snitt for Holmestrand: 3,5
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,8

63 % svarer at de i stor grad eller svært stor grad er godt fornøyd med at de ansatte overholder taushetsplikten, mens kun 2 % svarer i liten grad. Dette ga undersøkelsens høyeste snitt for Horten.

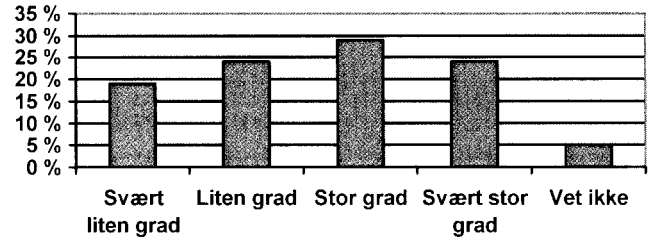
10. I hvor stor grad opplever du at de ansatte kommer til avtalt tid?



Snitt for Horten: 2,7
Snitt for Holmestrand: 2,9
Snitt for KS Kommunegruppe: 3,2

63 % opplever i stor grad eller i svær stor grad at de ansatte kommer til avtalt tid, mens 34 % opplever i svært liten grad eller i liten grad at de ansatte ikke kommer til avtalt tid.

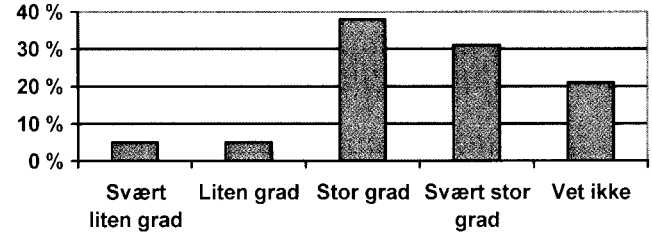
11. I hvor stor grad opplever du at de ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser?



Snitt for Horten: 2,6
Snitt for Holmestrand: 2,6
Snitt for KS Kommunegruppe: 2,9

Her var det relativt jevnt mellom alle svaralternativene (utenom vet ikke). Svarene ligger mellom 19 % og 29 % på alle alternativer. De fleste ga utrykk for at personalet kom til avtalt tid jamfør spørsmål 10, men de kunne vært flinkere til å informere ved forsinkelser.

12. I hvor stor grad opplever du at de ansatte kjenner deg og din situasjon?



Snitt for Horten: 3,2
Snitt for Holmestrand: 3,1
Snitt for KS Kommunegruppe: Ingen snitt for kommunegruppen

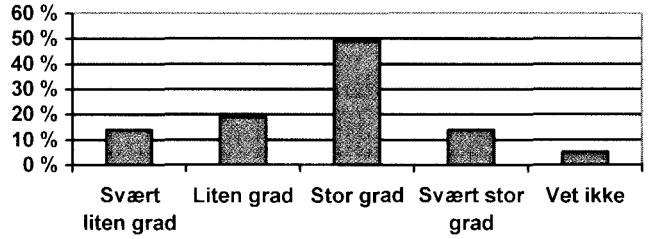
69 % av brukerne svarte at de i stor grad er fornøyd, mens 10 % har svart i liten grad eller i svært liten grad.

To brukere har i kommentarfeltet gitt utrykk for at han/hun må fortelle nye ansatte om hva de skal gjøre veldig ofte. Dette oppleves som frustrerende.

Dette spørsmålet har revisjonen selv valgt å ta med i undersøkelsen i tillegg til forslaget fra KS. Bakgrunnen har vært å stille et spørsmål som fanger opp tjenestemottakers oppfatning av kontinuitet i tjenesteleveransen. Ifølge forskrift om kvalitet i pleie og omsorgstjenesten skal kommunen legge til rette for forutsigbarhet og kontinuitet i tilbudet.

Tilgjengelighet

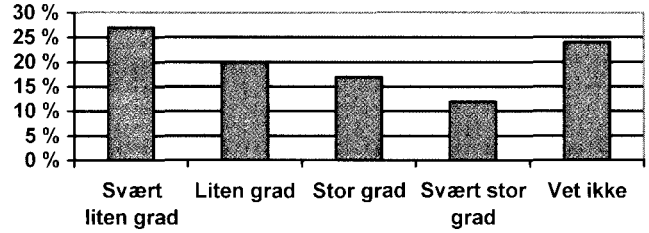
13. I hvor stor grad er du fornøyd med antall timer du får hjelp?



Snitt for Horten:	2,7
Snitt for Holmestrand:	2,8
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,2

63 % mener de får tilstrekkelig antall timer med hjelp, mens 33 % gir utrykk for at de ikke er fornøyd med antall timer de får til hjelp.

14. I hvor stor grad er du fornøyd med muligheter for å få hjelp ut over det som er avtalt?

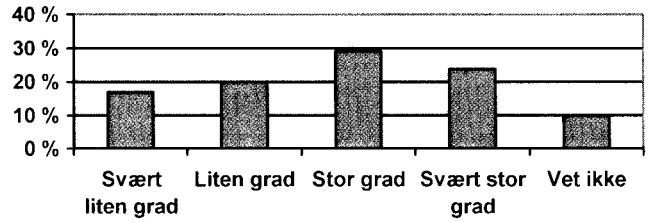


Snitt for Horten:	2,2
Snitt for Holmestrand:	2,5
Snitt for KS Kommunegruppe:	2,9

29 % svarer at de i stor grad eller i svært stor grad er fornøyd med mulighetene til å få hjelp utover det som er avtalt. 46 % svarer imidlertid at de i svært liten grad eller i liten grad er fornøyd med mulighetene til å få hjelp uttover det som er avtalt. Dette spørsmålet ga undersøkelsens svakeste snitt på 2,2.

Utgangspunktet for tjenestetildeling er skriftlige vedtak, hvor innholdet i tjenesten er beskrevet. De ansatte har således klare retningslinjer for hva de skal utføre. Revisjonen vil bemerke at misnøyen, som kan utledes fra dette spørsmålet, også kan tolkes slik at de ansatte kun gjør det de skal ut fra vedtaket og at resultatet her bør tolkes noe mer nyansert.

15. I hvor stor grad er du fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefon?

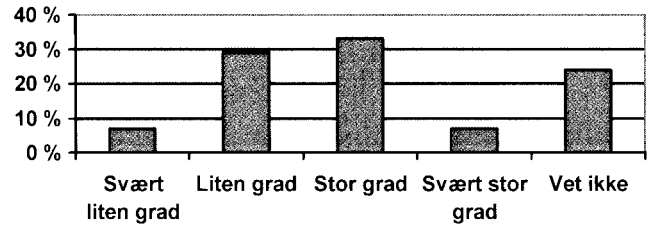


Snitt for Horten:	2,7
Snitt for Holmestrand:	3,2
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,4

53 % svarer at de i stor grad eller i svært stor grad er fornøyd med hvordan mulighetene er for å få tak i tjenesten over telefon. 37 % er i svært liten grad eller i liten grad fornøyd med muligheter til å få kontakt med tjenesten over telefon.

Informasjon

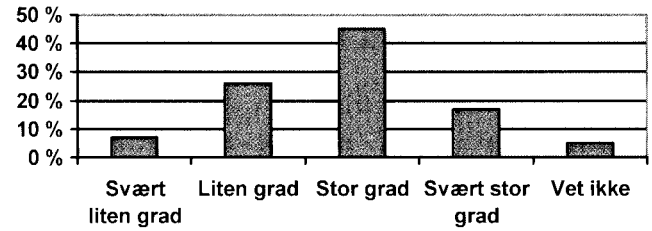
16. I hvor stor grad er du fornøyd med informasjon om hva kommunen kan tilby deg av tjenester?



Snitt for Horten:	2,5
Snitt for Holmestrand:	2,3
Snitt for KS Kommunegruppe:	2,9

40 % er i stor grad eller i svært stor grad fornøyd med informasjon om kommunens tjenestetilbud. 36 % svarer at de er svært lite fornøyd eller lite fornøyd med informasjonen.

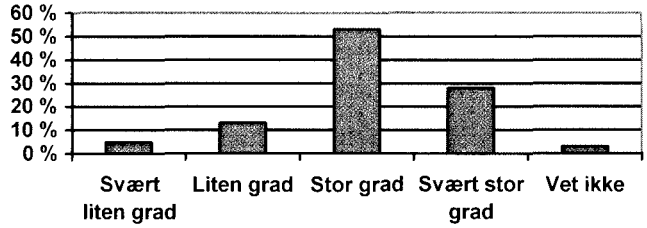
17. I hvor stor grad er du fornøyd med informasjonen om hva personalet skal gjøre hos deg?



Snitt for Horten:	2,8
Snitt for Holmestrand:	2,6
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,0

62 % svarer at de i stor grad eller i svært stor grad er fornøyd, mens 34 % svarer at de er i liten grad eller i svært liten grad fornøyd med informasjonen om hva personalet skal gjøre hos den enkelte tjenestemottaker.

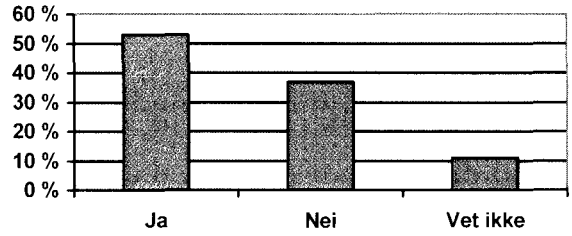
18. I hvor stor grad er du fornøyd med hvor klart og tydelig personalet snakker?



Snitt for Horten:	3,2
Snitt for Holmestrand:	3,2
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,6

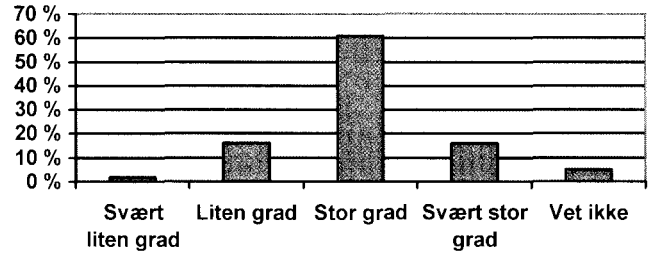
Her er 81 % av brukerne i stor grad eller i svært stor grad fornøyd. Kun 18 % er i liten grad eller i svært liten grad fornøyd.

19. Tannbehandling
Hvis du har mottatt hjemmesykepleie minst 1 gang i uka over en periode på minst 3 mnd, har du fått informasjon om rett til fri tannbehandling?



Av de som svarte på dette spørsmålet har 53 % svart ja og 37 % har svart nei. En mulig feilkilde ved dette spørsmålet kan være at enkelte som ikke har krav på denne informasjonen har svart nei på spørsmålet til tross for at kriteriene for fri tannbehandling fremkommer i spørsmålet.

Generelt
20. Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tjenesten?



Snitt for Horten:	3,0
Snitt for Holmestrand:	3,1
Snitt for KS Kommunegruppe:	3,5

Her svarer 77 % at de i stor grad eller i svært stor grad er fornøyd med tjenesten.

Revisors vurdering:
Revisjonen har gjennom sin kontroll av *hjemmebaserte tjenester* i Horten kommune, kunnet konstatere at faktisk utførte tjenester blir utført i tråd med skriftlige vedtak. Pleieplaner blir utarbeidet og rapportert på regelmessig. IPLOS blir registrert og kontinuerlig fulgt opp i henhold til gjeldende forskrift.

Revisjonen vurderer resultatene for undersøkelsen som at kvaliteten jevnt over er god. På de fleste spørsmålene var hovedtyngden av brukerne i "stor grad" eller "svært stor grad" fornøyd. Selv om hovedtyngden av brukerne var fornøyd, svarte imidlertid en betydelig gruppe, på enkelte av spørsmålene, at de var i "liten grad" eller "svært liten grad" fornøyd. Disse spørsmålene gikk i stor grad på hvorvidt brukeren selv kunne være med å påvirke tjenesten som mottas. Horten kommune ligger ca ett tidel svakere enn Holmestrand i gjennomsnitt. Her har revisjonen brukt samme metode for innsamling. Horten ligger noe bak kommunegruppen, men revisjonen er av den oppfatning at ulik metodebruk kan ha påvirket resultatene. En eventuell sammenligning mellom Horten kommune og kommunegruppen kan gjøres på feil grunnlag. Ut fra svarene fra spørreundersøkelsen vurderer revisjonen at kvaliteten på tjenesten som Horten kommune leverer jevnt over er god og i all vesentlighet oppfylles kravene som stilles i forskrift om kvalitet.

5.2.4 Har Horten kommune tilfredsstillende planlegging, rapportering og oppfølging av "hjemmebaserte tjenester"

I henhold til gjeldende lover for helse- og omsorgstjenestene, samt *Forskrift om internkontroll*, skal den ansvarlige for virksomheten beskrive virksomhetens hovedoppgaver og mål, herunder mål for forbedringsarbeid samt hvordan virksomheten er organisert. Det skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt. I tillegg skal den ansvarlige sikre tilgang til aktuelle lover og forskrifter for virksomheten og sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter innenfor det aktuelle fagfelt.

Virksomhetene innenfor *hjemmebaserte tjenester* har etablert styringsverktøy, blant annet i årlige virksomhetsplaner. Virksomhetsplanene gir oversikt over fjorårets måloppnåelse/status, økonomisk ramme for året, beskrivelse av kompetanse og ressurser, samt interne og eksterne mål for virksomheten i året. I tillegg til virksomhetsplanen er det laget en tiltaksplan hvor de forskjellige målene følges opp med beskrivelse av tiltak, risikofaktorer for manglende måloppnåelse, ansvarlig for oppfølging, frist for gjennomføring samt status. Det rapporteres månedlig på økonomi samt måloppnåelse i henhold til virksomhetsplanen.

Kommunen utnytter i stor utstrekning elektroniske verktøy, både når det gjelder saksbehandling, rapportering og turnusplanlegging. *Virksomhet Hjemmetjenester* har i 2006 fått overført 4 heltidsstillinger for å ivareta systemutvikling/overvåking samt bidra til at nødvendig kompetanse tilføres brukerne av systemene.

I tillegg har kommunen et etablert Kvalitetssystem, med blant annet kvalitetshåndbøker som er tilgjengelige for de ansatte enten i papirversjon eller på intranett. Dette systemet skal sikre at virksomheten etterlever både de krav som myndighetene setter og egne interne kvalitetskrav. Kvalitetssystemet er et verktøy for å oppnå god internkontroll. Hensikten med

internkontrollen er blant annet å oppnå kvalitetsforbedring. Som et ledd i utviklingen av kvalitetssystemet, er kommunen nå i ferd med å innføre "Hel-diks", dvs et helhetlig digitalt kvalitetssystem, hvor også avvik vil kunne rapporteres elektronisk ved bruk av CosDoc mobiler. *Virksomhet Hjemmetjenester* har vært pilot i dette prosjektet.
Horten kommune deltok i prosjekt "kompetanse i hjemmetjenesten, kvalitet og forutsigbarhet for pasienten" i 2006. Hensikten med prosjektet var kvalitet og forutsigbarhet for pasienten, motiverende arbeidsplasser og effektive tjenester gjennom riktig bruk av kompetanse. Riktig grunnbemanning, med blant annet kartlegging av brukernes behov var retningsgivende for kompetansesammensetningen i turnusplanen. Ut i fra dette ble det beregnet hvor mange årsverk og turnusarbeidere det var behov for av sykepleiere, helsefagarbeidere og assistenter. Kommunen har også etablert et system med *Pasientansvarlig sykepleier (PAS)* og *Primærkontakter* innenfor *Virksomhet Hjemmetjenester.* Tilsvarende har også *Virksomhet Bo og tiltak* nå påbegynt arbeidet med med *Tiltaksansvarlige* og *Primærkontakter.* Dette skal blant annet bidra til bedre kontinuitet og kvalitet på tjenestene.

Virksomhet Hjemmetjenester har de siste par årene fokusert mye på kompetanseheving av de med lavest formell utdannelse. Ifølge enhetsleder innenfor *Virksomhet Bo og tiltak* har det der vært lite fokus og systematikk på kompetanseheving de siste årene. Virksomheten har en høy andel assistenter, men med bra realkompetanse. I tillegg har virksomheten en forholdsvis høy andel av miljøterapeuter (med høyskolekompetanse). Ifølge enhetsleder arbeides det nå med et system for oppfølging og gjennomføring av kompetanseheving. Alle assistentene skal nå kartlegges i forbindelse med et utdanningsløp.

Revisjonen har innledningsvis i forvaltningsrevisjonsprosjektet deltatt som observatør i møte mellom virksomhetslederne innenfor de *hjemmebaserte tjenestene* samt controller for programområdet. Bakgrunnen for arbeidsmøtet, har vært tidligere deltagelse i et KS prosjekt for å finne bedre styrings/sammenligningsindikatorer innenfor helse- og omsorgstjenesten. Kommunen har valgt å jobbe videre på egen hånd, med det for øye å komme frem til et best mulig tilpasset "verktøy" for analyse av kostnadsutviklingen innenfor Horten kommune.

Revisors vurdering:
Revisors hovedinntrykk er at det har vært høy aktivitet innenfor de *hjemmebaserte tjenestene* i Horten kommune, med tanke på kvalitetsutvikling og forbedring av internkontrollen. Gode styringsverktøy, blant annet med innføring av CosDoc mobil, prosjektet "kompetansebasert bemanning", innføring av PAS (pasientansvarlig sykepleier) og primærkontakt samt arbeidet med videre kartlegging av kostnadsindikatorer innenfor virksomhetene, bør etter hvert gi synlige gevinster for kommunen.

Revisor er positiv til av at kommunen har jobbet målrettet for å oppnå tilfredsstillende systemer og styring av virksomhetene i tråd med lovverket, samt også sentrale føringer i blant annet stortingsmelding nr 25, hvor kontinuitet og kvalitet i tjenesten har vært sentrale faktorer. Årlige virksomhetsplaner og rapportering gir også uttrykk for dette.

5.3 Er det spesielle årsaker til at Horten kommune, iflg. KOSTRA, har høyere kostnadsnivå innen hjemmebaserte tjenester, enn sammenlignbare kommuner?

For å kunne svare på denne problemstillingen, har vi blant annet foretatt en KOSTRA-analyse, hvor tallene er hentet fra Statistisk Sentralbyrå.

Bruk av KOSTRA som nøkkeltall
KOSTRA-tall eller Kommune-Stat-Rapportering er et informasjonssystem som gir oss muligheter til å sammenligne ressursbruk på ulike tjenesteområder i kommunene. Dette skal brukes som grunnlag til analyse, planlegging og styring av beslutningstakere.

Kommunene står overfor ulike utfordringer når de skal evaluere driften. De skal blant annet ta stilling til om:

- Driften er effektiv nok
- Det er de rette tjenestene som tilbys
- Tjenestetilbudet er rett sammensatt
- Kvaliteten på tjenesten er som forutsatt

Det kan være vanskelig å tolke hva KOSTRA-tallene forteller. Ressurskrevende brukere er ikke skilt ut på eget område, men kommuner med høy andel av ressurskrevende brukere, vil bruke mer ressurser enn kommuner med lavere andel av slike brukere. Videre kan høye driftsutgifter pr mottaker, sammenlignet med andre kommuner, skyldes lav produktivitet, eller bevisst høy ressursbruk for å få god kvalitet. Det er ikke alltid direkte sammenheng mellom mer eller mindre bruk av ressurser og kvaliteten på tjenesten. Kontrollen sier altså kun hvor mye en kommune bruker, men ikke hvorfor det er slik. Skal man undersøke kvaliteten på tjenesten, må man gå dypere, for eksempel ved å foreta en brukerundersøkelse. Kommuner kan også ha rapportert eller regnskapsført administrative kostnader forskjellig.

KOSTRA-rapporteringsfunksjon 254
Hjemmebasere tjenester i Horten kommune rapporterer på funksjon 254 i KOSTRA. Denne funksjonen er i følge veilederen til KOSTRA definert som *Kjernetjenester knyttet til pleie, omsorg og hjelp til hjemmeboende.*

I funksjon 254 ligger grupper som har svært forskjellige behov for hjelp. De mest ressurskrevende brukerne er ofte de yngre brukerne/mottakerne. Mange forbinder funksjonen med eldreomsorg, men denne delen er ikke den mest ressurskrevende. 31 % av brukerne er under 67 år og disse opptar 62 % av ressursene på landsbasis, i følge et KS-prosjekt. Denne fordelingen kan variere fra kommune til kommune, men KOSTRA tar ikke hensyn til dette.

I 2003 vedtok Horten kommune å omorganisere tjenesten ved Nordskogen sykehjem til tilrettelagt bolig og fikk navnet Nordskogen bo- og servicesenter. Denne endringen medførte endringer i forhold til oppholdsbetalingen for den enkelte beboer. Den enkelte beboer regnes nå som "hjemmeboende" og må derfor bl.a. kjøpe sine egne medisiner og hjemmetjenester, som tidligere var inkludert i oppholdsbetalingen. Dette fører til at Nordskogen bo- og servicesenter rapporterer under KOSTRA-funksjon 254, Pleie, omsorg, hjelp i hjemmet.

Nordskogen bo- og servicesenter kommer da i gruppe med de øvrige *hjemmebaserte tjenestene* i kommunen og ikke sammen med de øvrige sykehjemmene i kommunen, som rapporterer under KOSTRA-funksjon 253, Pleie, omsorg, hjelp i institusjon. Dette har innvirkning på Horten kommunes tall, når man skal sammenligne med andre kommuner som ikke er organisert på tilsvarende måte. Revisjonen vil derfor skille ut Nordskogen bo- og servicesenter fra KOSTRA-tallene for å få mest mulig reelle tall.

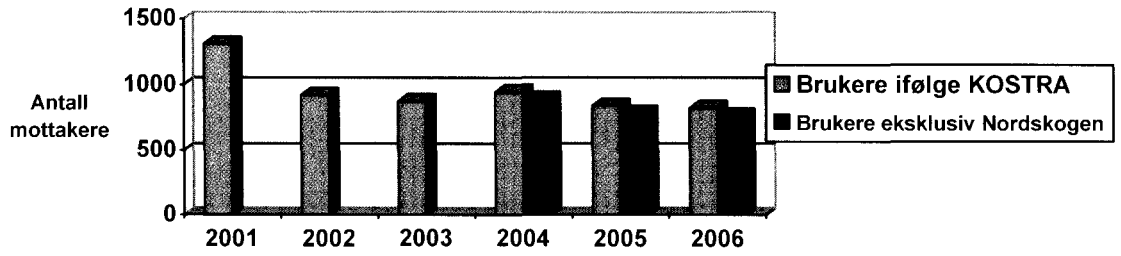
I KOSTRA-tall for 2004 er brukerne for Nordskogen bo- og servicesenter rapportert inn i funksjon 254, mens kostnadene er rapportert inn i funksjon 253. I 2005 og 2006 ble både brukere og kostnader rapportert under funksjon 254. KOSTRA tallene innenfor funksjon 254 for Horten kommune vil derfor være misvisende. Det er lagt til korrigerte grafer for å vise hvor mye Horten bruker på KOSTRA-funksjon 254 når vi ser bort fra Nordskogen bo- og servicesenter. I diagrammene har vi skilt ut Nordskogen bo- og servicesenter i grafer markert med **Horten korr** (Horten korrigert).

KOSTRA-tall for Horten kommune
På de neste sidene presenteres KOSTRA-tall for Horten kommune innenfor Pleie og omsorgstjenestene med fokus på *hjemmebaserte tjenester*. Horten sammenlignes med **K-13**, **Vestfold** og **landet**. **K-13** referer til kommunegruppe 13, som er sammenlignbare kommuner for Horten. Kommunegruppe 13 er definert som store kommuner utenom de fire største byene. **Vestfold** er gjennomsnittet for kommunene i Vestfold fylke. **Landet** referer til snittet for alle kommuner i hele landet utenom Oslo. Det tas forbehold om at tallene er riktig rapportert i KOSTRA.

En feilkilde kan være antall innrapporterte brukere. Under KOSTRA-funksjon 254 tilbys flere tjenester og dersom brukere mottar flere av disse, kan det være risiko for at en bruker blir innrapportert flere ganger. Revisors oppfatning er at det i KOSTRA sammenheng vanskelig lar seg gjøre å sammenligne eksakt driftsnivå mellom de enkelte kommuner, uten blant annet å vite mer om hva slags støttefunksjoner den enkelte kommune har til rådighet og på hvilket nivå disse utgiftene er fordelt ut i regnskapene. I Horten kommune har det vært noe forskjellig praksis på dette fra det ene året til det andre. Det er mange elementer som må tas hensyn til/vurderes for å kunne analysere områdene skikkelig. I tillegg har det vært en del omorganiseringer, som gjør det vanskelig å vite om man har det riktige sammenlignings-grunnlaget fra det ene året til det andre. Med innføring/praktisering av IPLOS registrering av brukere, vil det muligens på sikt bli enklere å si noe mer om hva som ligger bak regnskapstallene til den enkelte kommune.

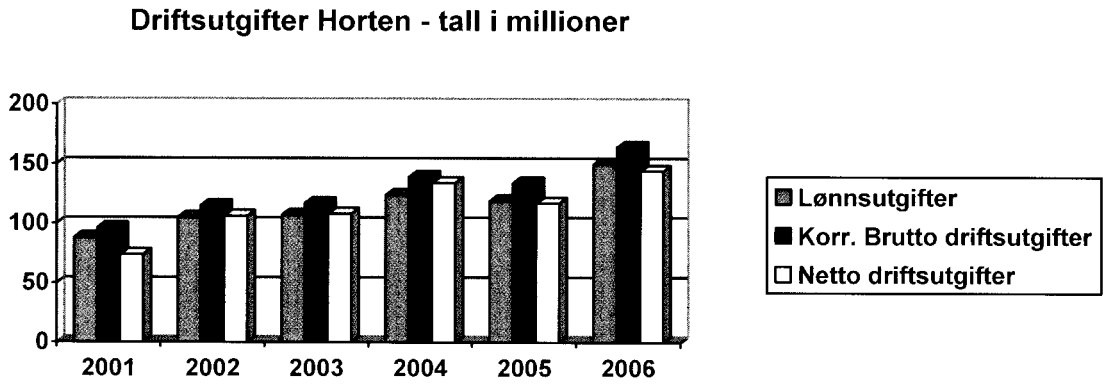
Mottakere

Antall mottakere i pleie og omsorgstjenesten og hjemmebaserte tjenester Horten



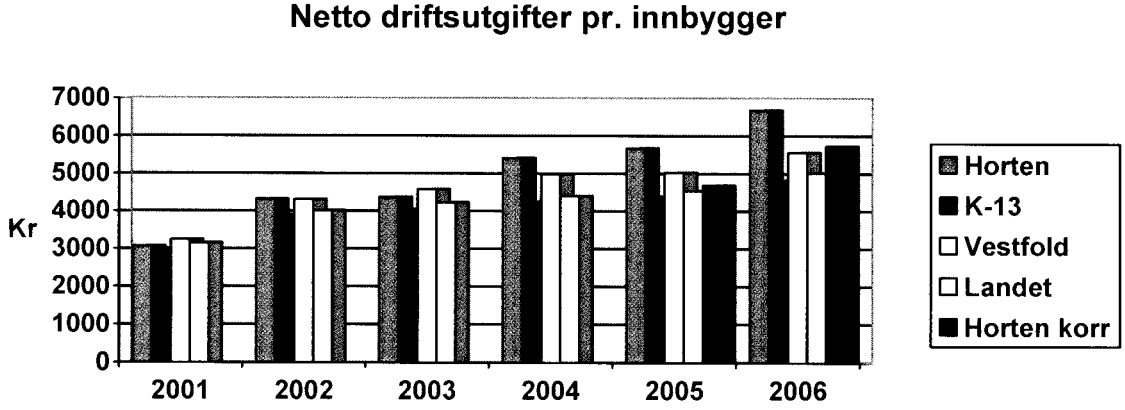
Her ser vi at antall brukere har gått betydelig ned i Horten kommune. Det er en vesentlig nedgang i antall mottakere fra 2001 til 2002. Fra 2004 til 2006 ligger det inne ca 55 brukere som bor på Nordskogen bo- og servicesenter. Det er lagt til en stolpe for å vise antall mottakere eksklusiv Nordskogen bo- og servicesenter. Fra 2002 til 2006 har antall mottakere sunket fra 921 til 769 (eksklusiv Nordskogen bo- og servicesenter).

Ressursbruk



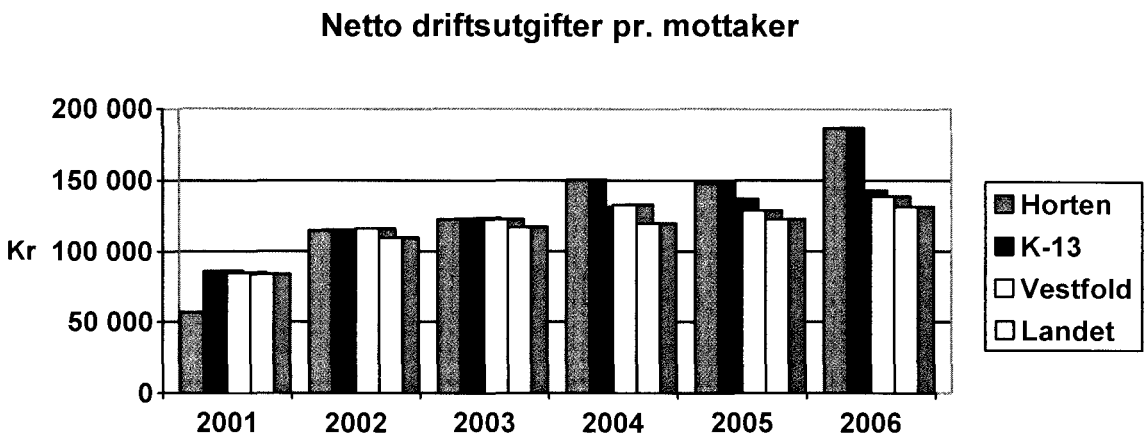
Figuren over viser at korrigerte brutto driftsutgifter for Horten øker med over 70 % fra 2001 til 2006. Netto driftsutgifter for hjembaserte tjenester har i perioden nesten fordoblet seg. Her er 2005 og 2006 korrigert for Nordskogen bo- og servicesenter. Fra 2004 til 2005 reduserte Horten kommune kostnadene, men disse økte igjen i 2006. Lønnsutgiftene økte med 31 millioner, korrigerte brutto driftsutgifter økte med 30 millioner og netto driftsutgifter økte med 27 millioner.

Horten kommune har satt i gang ett arbeid for å finne en forklaring til økningene i kostnadene.

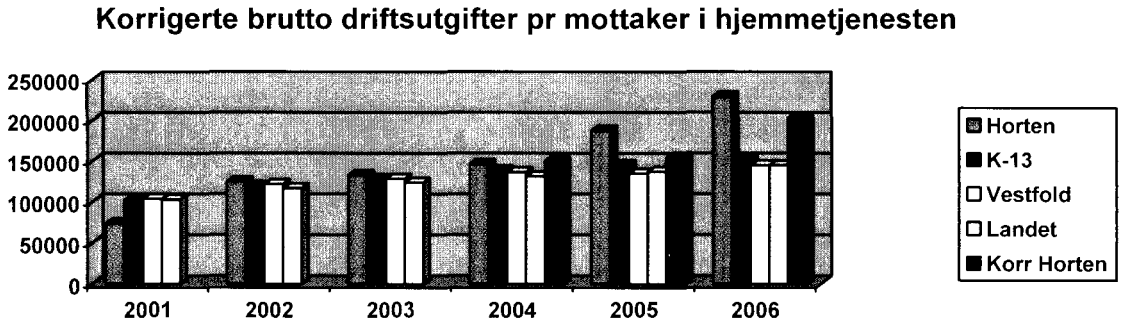


Netto driftsutgifter er definert som utgifter som må dekkes av kommunens frie inntekter (skatt og rammetilskudd). I følge de innrapporterte KOSTRA-tallene fra 2001 til 2003 lå Horten så å si jevnt med **K-13**, **Vestfold** og **landet**, men har siden økt mer enn disse frem til 2006.

Trekker man ut Nordskogen bo- og servicesenter og deler på antall innbyggere, får Horten kr 5.740 i netto driftsutgifter pr innbygger i 2006. For 2005 lå **Horten korr,** som er Horten korrigert for Nordskogen bo- og servicesenter, under **Vestfold** og rett over **K-13** og **landet.** Vi ser av markøren for **Horten korr**, at Horten er nær **Vestfold**, men fortsatt en del over **K-13** og **landet** for 2006.



Revisjonen har regnet ut netto driftsutgifter pr mottaker for **Horten, K-13, Vestfold** og **landet** (disse nøkkeltallene beregnes ikke i KOSTRA). Disse viser hvor mye av de frie inntektene hver gruppe bruker pr mottaker. Horten bruker mellom 44 000 og 55 000 kroner mer av de frie inntektene pr mottaker enn de sammenlignede gruppene i 2006. Revisjonen har trukket ut kostnader og brukere for Nordskogen bo- og servicesenter i 2005 og 2006.



	2004	2005	2006	Økning fra 2004 til 2006 i %
Horten ekskl. Nordskogen	150 612	155 218	202 919	34 %
K-13	138 771	145 743	151 942	9 %
Vestfold	136 553	135 173	145 211	6 %
Landet	131 660	137 274	145 486	11 %

Korrigerte brutto driftsutgifter viser hvor mye Horten kommunen bruker på å produsere denne tjenesten, men da er ikke øremerkede tilskudd fra staten trukket fra. Figuren ovenfor viser at Horten kommune har mye høyere brutto driftsutgifter pr mottaker i hjemmetjenesten for 2005 og 2006 i forhold til **K-13**, **Vestfold** og **landet**. Tidligere år lå Horten kommune omtrent på samme nivå som nevnte grupper. I 2001 lå Horten vesentlig lavere. Fra 2005 til 2006 har brutto driftsutgifter pr mottaker økt fra 155 000 til 202 000 for Horten kommune. De sammenlignede gruppene øker kun med 10 000 eller mindre. Horten har hatt en betydelig økning i brutto korrigerte driftsutgifter samtidig med nedgang i antall mottakere. Dette gjør relativt store utslag i denne fremstillingen.

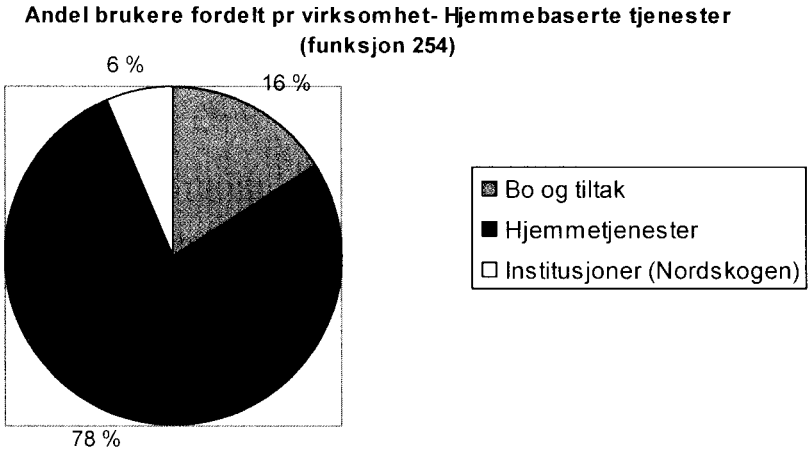
Andel innbyggere som mottar hjemmetjenester
Beregningene ovenfor viser at Horten kommune ligger nær de sammenlignbare kommuner når man deler kostnader på antall innbyggere. De ligger derimot en god del høyere når man fordeler kostnader på antall mottakere. Antall mottakere har gått ned de siste årene uten at kostnadene har gått ned.

KOSTRA oppgir andel av innbyggere over 67 år som mottar hjemmetjenester og andel av innbyggere under 67 år som mottar hjemmetjenester. Tabellen nedenfor viser andelene som mottar hjemmetjenester for henholdsvis **Horten, K-13, Vestfold** og **Landet**.

	Under 67 år	Over 67 år
Horten	1,1 %	17,1 %
K-13	1,3 %	17,5 %
Vestfold	1,5 %	19,4 %
Landet	1,4 %	19,2 %

Tall for 2006 hentet fra KOSTRA

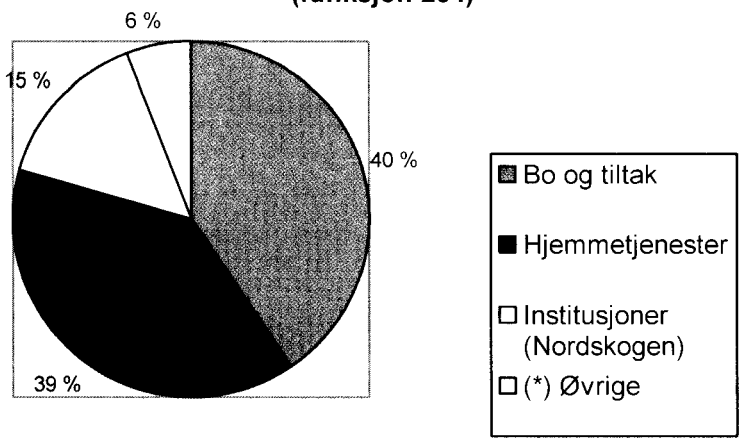
Ressurser og brukere av hjemmebasert omsorg i Horten kommune
Kakediagrammet nedenfor viser andel brukere fordelt på de ulike virksomhetene innenfor hjemmebaserte tjenester (funksjon 254).



Diagrammet viser at *Virksomhet hjemmetjenester* har 78% av brukerne innenfor hjemmebasert omsorg. Videre har *Virksomhet Bo og tiltak* 16% av brukerne mens *Nordskogen bo- og servicesenter* har 6% av brukerne.

Kakediagrammet nedenfor viser fordeling av korrigerte brutto driftsutgifter fordelt på de ulike virksomhetene innenfor hjemmebaserte tjenester (funksjon 254). Korrigerte brutto driftsutgifter sier hvor mye kommunen bruker på å produsere en tjeneste.

Korrigerte brutto driftsutgifter 2006 - Hjemmebaserte tjenester (funksjon 254)



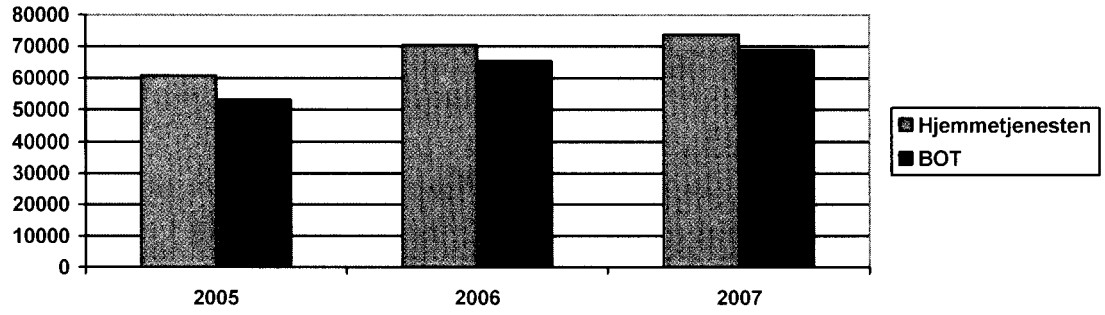
Diagrammene viser at *Virksomhet Hjemmetjenester* opptar 39 % av ressursene, men har 78 % av brukerne. *Virksomhet Bo og tiltak* opptar 40 % av ressursene, men har 16 % av brukerne. *Nordskogen bo og servicesenter* opptar 15 % av ressursene, men har 6 % av brukerne.

Dette kan forklares med at *Virksomhet Bo og tiltak* og *Nordskogen bo og servicesenter* har "tyngre" brukere enn *Virksomhet Hjemmetjenester*. Med "tyngre" brukere menes her brukere som krever mye ressurser. *Virksomhet Bo og tiltak* har en vesentlig andel yngre bruker, det vil si under 67 år. Beboerne ved *Nordskogen bo og servicesenter* har tilnærmet de samme tjenestebehovene som beboerne ved sykehjemmene i kommunen. Det er organisasjonsformen av *Nordskogen bo og servicesenter,* som gjør at kun denne institusjonen i Horten kommune rapporterer på funksjon 254 i KOSTRA-sammenheng.

Diagrammene forteller oss at hjemmetjenestene, som utføres ved en institusjon (her Nordskogen bo- og servicesenter) eller ved et bofellesskap, i snitt er ca. fire ganger dyrere per bruker for kommunen, enn å utføre hjemmetjenester til hjemmeboende i egen bolig. Dette på grunn av at tjenesteomfanget vurderes til å være på linje med tjenesteytingen ved sykehjemmene i kommunen.

Som vi ser av diagrammene, inneholder funksjon 254 grupper med svært ulike kostnadsnivåer. Antall "tyngre" brukere kan variere fra kommune til kommune og det er derfor vanskelig å sammenligne KOSTRA-tallene slik de er fremstilt i dag.

Utvikling netto utgifter *Virksomhet Bo og Tiltak* og *Virksomhet Hjemmetjenester for årene 2005 til 2007*



Her ser vi utviklingen i netto utgifter for *Virksomhet Hjemmetjenester* og *Virksomhet Bo og tiltak* fra 2005 til 2007. *Virksomhet Hjemmetjenester* øker med nesten 13 millioner kroner, mens *Virksomhet Bo og tiltak* øker med nesten 16 millioner kroner. Begge virksomhetene viser en gradvis økning av kostnadene for perioden.

Revisors vurdering
Vi ser at utviklingen i kostnader per bruker i Horten kommune er økende sammenlignet med andre kommuner. Samtidig har antall brukere, siden 2001, avtatt betydelig. Mens kostnadene per bruker er vesentlig høyere for Horten kommune sammenlignet med gruppene, ser vi at Horten kommunen ligger nærmere de sammenlignede gruppene i forhold til netto driftsutgifter pr innbygger. Dette tyder på at Horten kommune har en lavere andel av innbyggerne som mottar *hjemmetjenester,* sammenlignet med de andre kommunene. KOSTRA-tallene for 2006 støtter dette.

Revisors oppfatning er at det i KOSTRA-sammenheng vanskelig vil la seg gjøre å sammenligne eksakt driftsnivå mellom de enkelte kommuner, uten blant annet å vite mer om hva slags støttefunksjoner den enkelte kommune har til rådighet og på hvilket nivå disse utgiftene er fordelt ut i regnskapene. I Horten kommune har det vært noe forskjellig praksis på dette fra det ene året til det andre og det er mange elementer som må tas hensyn til/vurderes for å kunne analysere områdene skikkelig. Revisor er kjent med at Horten kommune ikke har fordelt administrative støttefunksjoner ut på tjenestene de siste par årene. (2005 og 2006). I tillegg har det vært en del omorganiseringer, som gjør det vanskelig å vite om man har det riktige sammenlignings-grunnlaget, fra det ene året til det andre. Med innføring/praktisering av IPLOS registrering av brukere, vil det muligens bli enklere på sikt å kunne si noe mer om forholdene bak kommunenes regnskapstall.

6. REVISORS ANBEFALINGER

Revisjonen vil gi følgende anbefalinger, men understreker at forslag til anbefalinger ikke er uttømmende:

- Fullstendig dokumentasjon bør til enhver tid tilrettelegges for etterkontroll, blant annet søknader og inntektsopplysninger.
- Sørge for at skriftlige vedtak kontinuerlig blir utarbeidet slik at disse får sammenhengende vedtaksperioder.
- Sørge for at vilkår- og tjenestebeskrivelsen vedrørende BPA justeres i tråd med Rundskriv I-15/2005.
- Kommunen fortsetter arbeidet med å splitte opp virksomhetenes regnskap og analysere tallene med sikte på å følge opp kostnadsdriverne i Horten kommune fremover. Dette vil gi et bedre sammenligningsgrunnlag fra det ene året til det andre.

Borre, 28. mars 2008

Arild Lohne
Revisjonssjef

Mette Holmen
Revisor

7. RÅDMANNENS UTTALELSE

Horten kommune
Rådmannen

Saksbehandler: Ragnar Sundklakk
Direkte telefon: 330 85205
Vår ref.: 08/12501 / 08/4209-2
Arkiv: KVALD-7010, KVA-2100
Deres ref.:

Dato: 04.04.2008

Vestfold kommunerevisjon
Gannestadveien 2

3184 BORRE

Unntatt offentlighet §5.2b Utarb. av rådgivere/sakkyndige

Gjennomgang av hjemmebaserte tjenester i Horten kommune - uttalelse til foreløpig rapport

Viser til avholdt sluttmøte og god revisjonsdialog i hele prosessen hvor rådmann og berørte virksomhetsledere har akseptert de funn som er gjort og avvik er lukket.

Anbefalingene i rapporten vil bli benyttet i kommunens kontinuerlige forbedringsarbeid.

Med hilsen

Ragnar Sundklakk
rådmann