

## Forvaltningsrevisjonsrapport 4-2019. Hjemmetjenesten. Lørenskog kommune april 2019.

### Problemstillinger:

1. I hvilken grad etterlever kommunen kravene i forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse og omsorgstjenesten?
2. I Har Lørenskog rutiner og praksis som bidrar til å sikre kravene i kvalitetsforskriften?
3. I hvilken grad har kommunen satt inn tiltak for å sikre at brukere i størst mulig grad får faste personer som yter behandling?

### Funn og vurderinger problemstilling 1

Revisjonens vurdering er at tjenesten har flere elementer av en internkontroll på plass, men at det er forbedringspotensial på noen områder.

- Det pekes på av ledere og ansatte at tjenesten i større grad kan legges til rette for samarbeid på tvers avdelingene, og på den måten også bedre utnytte ressurser og kompetanse som finnes i tjenesten.
- Hjemmetjenesten har et system for avviksregistrering, og de ansatte vet hvor, hvordan og når de skal melde avvik. Men flere oppgir at de ikke er enige i at det er en god kultur for å melde avvik, at det er en felles forståelse for hva som er et avvik og at kunnskap om avvik ikke fullt ut benyttes til læring og forbedring.

### Funn problemstilling 2

Revisjonen mener at hjemmetjenesten langt på vei har etablert prosedyrer og rutiner for å sikre at kravene i forskrift oppfylles.

- Ansatte og ledere oppgir at det i all hovedsak er lagt til rette for å sikre grunnleggende behov for brukerne i hjemmetjenesten. Det er imidlertid enkelte behov som tjenesten mener kan forbedres noe.
- Oppfylle brukernes sosiale behov
  - At brukernes opplevelse av trygghet og forutsigbarhet
  - At brukerne får hjelp og tid nok ved måltider

### Funn problemstilling 3

Kommunen har satt inn en rekke tiltak for å øke graden av kontinuitet i hjemmetjenesten i henhold til målsetning i kommunens omsorgsplan.

Kommunens målinger viser liten endring i status.

### Revisjonens anbefalinger

1. Rådmannen bør følge opp at det etableres en god kultur og ensartet praksis for avviksregistrering.
2. Rådmannen bør vurdere om det i større grad kan legges til rette for tverrfaglig samarbeid og bruk av kompetansen på tvers av avdelingene.
3. Rådmannen bør se nærmere på om det i tilstrekkelig grad er lagt til rette for at brukere av hjemmetjenesten får ivaretatt alle sine grunnleggende behov.
4. Rådmannen bør følge opp tiltakene som skal sikre at brukerne i størst mulig grad opplever kontinuitet i hjemmetjenesten.