

Forvaltningsrevisjons-rapport  
Tjenestetilbudet til hjemmeboende eldre,  
Eidsvoll oktober 2021



### Formålet

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om det er lagt til rette for effektive og forsvarlige tjenester til eldre hjemmeboende brukere med behov for heldøgns tjenester i Eidsvoll kommune.

### Hvilke spørsmål besvares?

1. Har kommunen på plass internkontroll som legger til rette for effektive tjenester som ivaretar brukernes grunnleggende behov?
2. I hvilken grad er eldre hjemmeboende med behov for heldøgns tjenester og/eller med omfattende bistandsbehov plassert på riktig nivå i omsorgstrappen?
  - a. Har kommunen startet dreiningen av tjenestetilbudet som beskrevet i kommunalt planverk slik at flere eldre får omfattende bistand i eget hjem?
  - b. Tildeler kommunen tjenester på bakgrunn av etablerte rutiner og praksis for kartlegging, vurdering og brukermedvirkning?

### Anbefalinger

1. Kommunedirektøren bør sørge for at prosedyrer for avvikshåndtering implementeres og følges opp, samt at oversikt over innmeldte avvik benyttes systematisk i forbindelse med risikovurderinger og videre kvalitetsarbeid.
2. Kommunedirektøren bør sikre rutiner og praksis knyttet til ivaretagelse av hjemmeboende brukeres behov for oppfølging rundt måltider, sosial kontakt og palliativ omsorg, med særlig fokus på å ivareta den voksende gruppen hjemmeboende personer med demens.
3. For å styrke brukernes rettigheter bør kommunedirektøren sørge for å kvalitetssikre forslag til prosedyre for vurdering av riktig omsorgsnivå, utarbeide skriftlige tildelingskriterier for alle tjenester hvor det fattes enkeltvedtak, samt gjennomgå ordlyden i vedtaksbrevene.
4. I arbeidet med å sikre at dokumentasjon og vedtak er oppdatert etter endrede bistandsbehov, bør kommunedirektøren sørge for at opplæring av ansatte i IPLOS-registrering gjenopptas.
5. Kommunedirektøren bør sette inn tiltak som bidrar til samsvar i forventninger rundt oppgavefordeling mellom kommunen og brukere/pårørende, spesielt med tanke på å lykkes med innføring av hverdagsmestring som tankesett.

### Hovedfunn

1. Mange tiltak i Strategiplan for helse- og omsorgstjenester 2020-2030 er allerede påbegynt.
2. Det er et forbedringspotensial på flere områder når det gjelder kommunens praksis for tildeling av tjenester, for eksempel tildeles flere tjenester uten at kriterier for disse er skriftliggjort.
3. Under halvparten av de ansatte mener brukernes grunnleggende behov rundt måltider, sosial kontakt og tilbud til personer med demens blir godt ivare tatt.
4. Kommunen jobber ikke tilstrekkelig systematisk med å følge opp avvik, og har et forbedringspotensial når det gjelder å benytte avvik som grunnlag for risikovurderinger og videre kvalitetsarbeid.
5. Ulike forventninger til oppgavefordelingen mellom brukere/pårørende og ansatte tyder på at brukere ikke i tilstrekkelig grad er involvert i utformingen av tjenestetilbudet.