



# Miljøtenesta

**Time kommune**  
Forvaltningsrevisjon

23.05.2023

[www.kpmg.no](http://www.kpmg.no)



# Føreord og samandrag

## Føreord

KPMG har gjennom denne forvaltningsrevisjonen sett på Time kommune sitt arbeid med miljøtenesta. Det samla intrykket av kommunens arbeide er positivt og vi vil takke kommunen for eit godt samarbeid i høve denne revisjonen og ynskje lukke til med det vidare arbeidet i og med miljøtenesta.

Under følger først eit samandrag av våre vurderingar i forvaltningsrevisjonen og så tilrådingane vi gir til kontrollutvalet og kommunestyret.

## Vurderingar

### Organisering og kompetanse

Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta sidan tilsynet i 2017 har tatt naudsame og systematiske grep for å sikre forsvarlege og gode helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetting. Det er blitt gjennomført fleire relevante tiltak, som omorganisering og styrking av leiarressursane. Desse tiltaka blir opplevd å fungere godt, og det opplevast at Miljøtenesta står i ein betydeleg betre situasjon i dag enn dei gjorde i 2017.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta har arbeida systematisk med å utarbeide hensiktsmessige rutinar og prosedyrar samt anne styrande dokumentasjon relatert til tenestetilbodet. Data frå spørjeundersøkinga viser at eit stort fleirtal er kjent med og opplev at rutine og prosedyrane er hensiktsmessige for å sikre forsvarlege tenester.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at det er risiko for at Miljøtenesta si kapasitet på leiarnivå kan settes under press. Spørjeundersøkinga viser at litt over 75 prosent av respondentane opplev at leiarar har tilstrekkeleg kapasitet til å følge opp sine oppgåver. Samstundes har avdelingsleiar i dei største avdelingane personalansvar for mange tilsette i tillegg til andre oppgåver. Time kommune bør løypande vurdere leiarkapasiteten og vurdere tiltak for å syte for tilstrekkeleg kapasitet ved behov.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje har hatt ei hensiktsmessig organisering av BPA-ordninga. Ordninga har dei siste åra blitt flytta mellom ulike deler av Miljøtenesta, og med hyppige bytte av ansvarleg for ordninga. Det pågår ein prosess for å innføre fritt brukarval i BPA, og som fylgje av dette er ikkje framtidig organisering av BPA vedteken. Etter vår vurdering er det viktig at Time kommune i denne prosessen lander på ei varig organisering av ordninga.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje har lagt tilrette for hensiktsmessig leining av BPA. Funn i intervju peiker på at det har vore krevjande å kombinere leining av BPA med andre leiaroppgåver og t.d. turnusarbeid. Dette heng saman med at dei tilsette i BPA har ei annleis tilknytning til kommunen som arbeidsgjevar enn øvrige tilsette i Miljøtenesta. Miljøtenesta bør leggje til rette for at ansvarleg for BPA-ordninga har tilstrekkeleg kapasitet og føresetnadar til å ta hånd om sine leiaroppgåver.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta generelt har god kompetanse og kapasitet. Samstundes avheng dette etter sjukefråværet i avdelingane. Data frå spørjeundersøkinga viser at eit stort fleirtal opplev at avdelinga dei jobber i har nødvendig kompetanse og kapasitet. Samstundes har avlastninga arealmessige kapasitetsutfordringar som påverkar tenestedrifta.

### Samarbeid og samhandling

Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at det blir lagt aktivt til rette for samarbeid mellom tenesteytarane for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod. Her kan samarbeidet mellom helse og

velferd og oppvekst knytt til ordninga miljøterapeutar i skulen trekkjast fram som eit særleg positivt tiltak. Dette bidreg til eit meir heilskapleg og samordna tenestetilbod for brukarane av ordninga. Spørjeundersøkinga viser at litt over halvparten av respondentane opplev at avdelingane i Miljøtenesta samarbeider aktivt med andre tenesteområde i kommunen. Vel ein tredjedel svarer i nokon grad, og svært få i liten eller svært liten grad.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta har etablert eit hensiktsmessig system for oppfølging av eksterne tenesteytarar. Det er positivt at Miljøtenesta har etablert eit system for internkontroll av private tenesteytarar, noko som er viktig for å sikre at brukarane får det tenestetilbodet dei har krav på.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at det rom for å styrkje samarbeidet mellom Miljøtenesta og TSK, særskilt knytt til bustadtildeling. Dette både for å sikre betre kapasitetsutnytting og for å sikre ei hensiktsmessig brukarsamastning i bufellesskapa i Miljøtenesta.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Time kommune har organisert koordinerande eining på ein hensiktsmessig måte. Det er viktig at koordinerande eining har tilstrekkeleg leiarforankring, og er breidt samansett for å sikre oversikt over relevante tenestetilbod i og utanfor kommunen. Time kommune sikrar leiarforankring ved at kommunalsjefane deltek og oversikt over relevante tenestetilbod ved å ha ei breid samansetning av relevante tenester i koordinerande eining.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at det er viktig å styrke samarbeidet med Helse Stavanger, særleg knytt til ansvarshøve for personar med lettare psykiske utviklingshemingar med psykiske vanskar. Det er etablert eit formalisert samarbeid mellom Helse Stavanger og kommunane i helseforetaksområdet. Det pågår ein prosess knytt til avklaring av ansvarshøve knytt til personar med lettare psykiske utviklingshemingar med psykiske vanskar. Etter forvaltningsrevisor si vurdering er det viktig at dette blir gjennomført for å sikre desse brukarane eit heilskapleg og samordna tenestetilbod.

## Tidleg innsats

Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta har hensiktsmessige faglege rammeverk og modellar som bidreg til tidleg innsats og førebygging. Det er ikkje etablert egne rutinar for å sikre tidleg innsats i Miljøtenesta, men Miljøtenesta har faglege rammeverk og modellar der tidleg innsats og førebygging er integrert. Miljøtenesta har også prioritert kompetanseutviklingstiltak knytt til desse rammeverka og modellane, som til dømes TAM, PAS og KlinObsKommune. Data frå spørjeundersøking og intervju tyder på at Miljøtenesta har god kompetanse og kapasitet til å drive førebyggjande innsats.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje i tilstrekkeleg grad har hatt fokus på kva hovudmål i Strategiplan for Helse og velferd 2022-2030 om tidleg innsats betyr for Miljøtenesta. Det er lite bevisstheit i Miljøtenesta om kva omgrepet tidlig innsats betyr for tenesta, kva tenester og tiltak som er å rekna som tidleg innsats, samt kor ulike tenester og tiltak ligg i høve til omsorgstrappa. Strategiplanen er rett nok nyleg vedteken, men uansett blir det viktig å halde fokus på operasjonaliseringa av målet og skape bevisstheit på kva tidleg innsats betyr i Miljøtenesta sin kontekst.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta på fleire måter bidreg til å redusere presset på andre og dyrare tenester. Agenda Kaupang sin drifts- og ressursanalyse tilrår kommunen å dreie tenestene ned i omsorgstrappa – det vil seie frå institusjon til tenester til heimebuande. Miljøtenesta bidreg her gjennom spesialiserte prosedyrar som palliasjon i å halde brukarane i omsorgsbustadar og unngå opphald i institusjon. Miljøtenesta bidreg vidare i å førebyggje og tidleg oppdage forverring i brukarane sin helsetilstand. Miljøtenesta har også viktige avlastningstiltak for barn og unge, som kan leggje til rette for at dei kan bu heime lengst mogleg. Avlastningstiltak kan også bidra til at ein slepp større og omfattande tenester høgare i omsorgstrappa.

## Brukar- og pårørandeinvolvering

Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta har fokus på involvering av brukarar og pårørande i gjennomføringa av helse- og omsorgstenester. Eit fleirtal av respondentane i spørjeundersøkinga svarer at brukarar og pårørande blir involvert i tenestetilbodet i stor eller svært grad.

Svært få svarar i liten eller svært grad. Høvesvis 43,3 % og 34,3 % svarar at brukarar og pårørande blir involvert i nokon grad.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøteneste generelt har hensiktsmessige system og rutinar for å ivareta brukar- og pårørandeinvolvering, men at det er risiko for at brukarar og pårørande ikkje i tilstrekkeleg grad vert involvert i samband med fornying av vedtak. Det er positivt at Miljøtenesta har etablert system og rutinar for å ivareta og sikre brukar- og pårørandeinvolvering. Irekna er det etablert ei sjekklister for oppfølging av brukar- og pårørandearbeidet. Opprettinga av Samarbeidsutvalet og etablering av handlingsplan for pårørandearbeid styrkjar etter vår vurdering brukar- og pårørandeinvolveringa på systemnivå. Samstundes vurderer forvaltningsrevisor at det er ein risiko for at brukarar og pårørande ikkje blir involvert i tilstrekkeleg grad i samband med fornying av vedtak. Kommunen bør vurdere å styrkje systemet på dette området, til dømes ved å setje krav til at brukar og pårørande inkluderast i endringsmeldinga tenesteytar sender til TSK.

Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta nyttar brukarar og pårørande sine erfaringer i arbeidet, men at ein bør vurdere å ha meir systematisk innhenting av pårørande sine erfaringar. Når det gjeld nytta av brukarar og pårørande sine erfaringar i arbeidet svarar litt over halvparten av respondentane i spørjeundersøkinga at dei opplev at erfaringane blir nytta i stor eller svært stor grad. Svært få svarar i liten eller svært liten grad, og vel ein tredjedel i nokon grad. Det er positivt at det systematisk blir gjennomført brukarundersøkingar blant brukarane. I midlertid vurderer forvaltningsrevisor at det på same vis også bør gjennomførast systematiske pårørandeundersøkingar.

## Tilrådingar

I samsvar med føremålet om å gjennomføre ein forbetningsorientert forvaltningsrevisjon kommer vi med tilrådingar for å styrkje Miljøtenesta. Basert på undersøkelser og vurderingane som er gjort tilrår vi Time kommune å setje i verk fylgjande tiltak:

Tilrådingar	
1	Time kommune bør løypande vurdere om kapasiteten på leiarnivå i Miljøtenesta er tilstrekkeleg og setje inn tiltak ved behov
2	Time kommune bør prioritere å etablere varig organisering av BPA når prosess knytt til fritt brukarval er avklart
3	Time kommune bør styrkje samarbeidet knytt til bustadtildeling
4	Time kommune bør operasjonalisere mål om tidleg innsats frå <i>Strategiplan for Helse og velferd i Miljøtenesta</i>
5	Time kommune bør setje inn tiltak for å sikre at brukarar og pårørande blir involvert i tilstrekkeleg grad i samband med fornying av vedtak, til dømes ved å setje krav til at brukar og pårørande inkluderast i endringsmelding tenesteytar sender til TSK
6	Time kommune bør vurdere etablere eit system for gjennomføring av pårørandeundersøkingar

# Innhald

<b>Føreord og samandrag</b>	<b>3</b>
Føreord	3
Vurderingar	3
Tilrådingar	5
<b>Innhald</b>	<b>6</b>
<b>1. Innleiing</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn og føremål	1
1.2 Problemstillingar	1
1.3 Revisjonskriterier	1
1.4 Metode	2
<b>2. Om kommunen</b>	<b>4</b>
<b>3. Organisering og kompetanse</b>	<b>5</b>
3.1 Problemstillingar	5
3.2 Revisjonskriterier	5
3.3 Fakta	5
3.4 Vurderingar	13
<b>4. Samarbeid og samhandling</b>	<b>14</b>
4.1 Problemstillingar	14
4.2 Revisjonskriterier	14
4.3 Fakta	14
4.4 Vurderingar	17
<b>5. Tidleg innsats</b>	<b>19</b>
5.1 Problemstillingar	19
5.2 Revisjonskriterier	19
5.3 Fakta	19
5.4 Vurderingar	24
<b>6. Brukar- og pårørandeinvolvering</b>	<b>25</b>
6.1 Problemstillingar	25
6.2 Revisjonskriterier	25
6.3 Fakta	25
6.4 Vurderingar	29

<b>7. Tilrådingar</b>	<b>30</b>
<b>8. Kommunedirektøren sitt fråsegn</b>	<b>31</b>
Svar på tilrådingane	31
<b>Vedlegg 1 Dokumentliste</b>	<b>32</b>
<b>Vedlegg 2 Spørjeundersøking</b>	<b>34</b>
Innleiande tekst	34
Spørsmål	34

# 1. Innleiing

## 1.1 Bakgrunn og føremål

Kontrollutvalet vedtok i møte 17. oktober 2022 sak 44/22 å bestille ein forvaltningsrevisjon retta mot Miljøtenesta i kommunen. Føremålet med forvaltningsrevisjonen er å undersøkje i kva grad Time kommune tek i vare sitt ansvar kva gjeld forsvarlege helse- og omsorgstenester til personer med funksjonsnedsetjing og unge med tilknytning- og åtferdsvanskar.

Undersøkinga vil vere forbetningsorientert, og vil ha som føremål å gi tilrådingar om tiltak om det blir avdekt avvik eller moglege forbetringar.

## 1.2 Problemstillingar

Forvaltningsrevisjonen svarar ut fylgjande problemstillingar.

### Organisering og kompetanse

1. I kva grad er miljøtenesta organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetjing?
  - 1.1. I kva grad har Miljøtenesta rutinar, prosedyrar og instruksar for å sikre forsvarlege tenester?
  - 1.2. I kva grad har miljøtenesta tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å sikre forsvarlege tenester?

### Samarbeid og samhandling

2. I kva grad samarbeider kommunen med andre tenesteytarar for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod?
  - 2.1. I kva grad har kommunen etabler eit hensiktsmessig samarbeid med andre aktørar i det offentlege og private.
  - 2.2. I kva grad har kommunen organisert oppfølging av samarbeid med andre, særleg med tanke på å sikre gode og heilskaplege tenester for brukarane.
  - 2.3. På kva måte bidrar miljøtenesta til at presset på andre og dyrare tenester blir mindre?

### Tidleg innsats

3. I kva grad sikrar kommunen nødvendig førebyggjande arbeid?
  - 3.1. I kva grad er det etablert system og rutinar for å sikre tidleg innsats?
  - 3.2. I kva grad har miljøtenesta kompetanse og kapasitet til å drive førebyggjande innsats?

### Brukar- og pårørandeinvolvering

4. I kva grad blir brukarar og pårørande involvert i gjennomføring av helse- og omsorgstenester?
  - 4.1. I kva grad blir tenestetilbodet utforma i samband med brukarar og pårørande?
  - 4.2. I kva grad blir erfaringar frå brukarar og pårørande nytta i arbeidet?

## 1.3 Revisjonskriterier

Til problemstillingane stiller vi opp revisjonskriterier. Revisjonskriterier er dei krav og normer som tilstand og/eller praksis i kommunen målast mot. Revisjonskriterier må vere aktuelle, relevante og gyldige for kommunen. Sentrale kjelder til å utlede revisjonskriterier er:

- ✓ Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
- ✓ Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester (helse- og omsorgstenesteloven)
- ✓ Lov om pasient- og brukerr'
- ✓ ettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven)



- ✓ Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)
- ✓ Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten
- ✓ Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjeneste for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunen og etter lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v. (Kvalitetsforskrift for pleie- og omsorgstjenestene)
- ✓ Kommunale vedtak og retningslinjer

## 1.4 Metode

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i samsvar med krav i RSK001 Standard for forvaltningsrevisjon<sup>1</sup>. Datainnsamlinga blei avslutta 21. april 2023. Rapport er sendt kommunedirektøren til uttale den 3. mai 2023.

I denne forvaltningsrevisjonen har vi nytta dokumentanalyse, intervju, spørjeundersøking og datatriangulering som metode for analyse. Under er det gjort greie for dei einskilde framgangsmåtane.

### 1.4.1 Dokumentanalyse

Forvaltningsrevisjonen har basert seg på korleis kommunen styrar Miljøtenesta, i tillegg til dei formelle systema for organisering og kompetanse, samarbeid og samhandling, tidleg innsats/førebygging samt brukar- og pårørandeinvolvering. Forvaltningsrevisor har henta ut dokumentasjon tilknytta desse tematiske områda. I tillegg har administrasjonen gitt innspel til relevant dokumentasjon. Liste over motteken og gjennomgått dokumentasjon er inkludert i vedlegg 1.

### 1.4.2 Intervju

Det er gjennomført intervju med 13 personar i følgjande roller:

- Kommunalsjef Helse og velferd
- Verksemdleiar Miljøtenesta
- Verksemdleiar Teneste- og samhandlingskontoret (TSK)
- 5 avdelingsleiarar i Miljøtenesta
- 2 tillitsvalde i Miljøtenesta
- Fagutviklar i Miljøtenesta
- Brukar og pårøranderepresentant

### 1.4.3 Spørjeundersøking

KPMG har gjennomført spørjeundersøking blant alle dei tilsette i Miljøtenesta i Time kommune. Resultat og relevante funn frå spørjeundersøkinga vert belyst og drøfta i tilhøyrande kapitler.

Undersøkinga vart sendt ut 28. mars og avslutta 14. april. I mellomtida sendte KPMG ut to påminningar til dei tilsette om å ta del i undersøkinga. Av dei 274 tilsette som fekk e-post om å delta, var det 67 tilsette som ga svar på undersøkinga innan fristen. Dette gjev ein responsrate på ca. 25 prosent.

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette:

- kva tilsettingshøve dei har i kommunen
- kva type teneste dei arbeider i
- kva profesjonsgruppe dei tilhøyrer.

Sentrale karakteristikkar for respondentgruppa:

- 92,5 prosent av respondentane er fast tilsett
- Om lag 64 prosent av respondentane er tilsett i heldøgns omsorgsbustad
- Om lag 31 prosent av respondentane er vernepleiarar og nærme 36 prosent er fagarbeidarar

<sup>1</sup> Utgitt av Norges Kommunerevisorforbund

Forvaltningsrevisor meiner at funn i spørreundersøkelsen belyser problemstillingane i forvaltningsrevisjonen på ein god måte. Skeivskap i utvalet blir tatt høgd for gjennom bruk av datatriangulering som beskreve i del 1.4.4. Forvaltningsrevisor har t.d. merka seg at vikarar og tilsette i BPA er underrepresentert, medan verneplaiarar og tilsette i omsorgsbustadane er overrepresentert blant dei som har svara på undersøkinga.

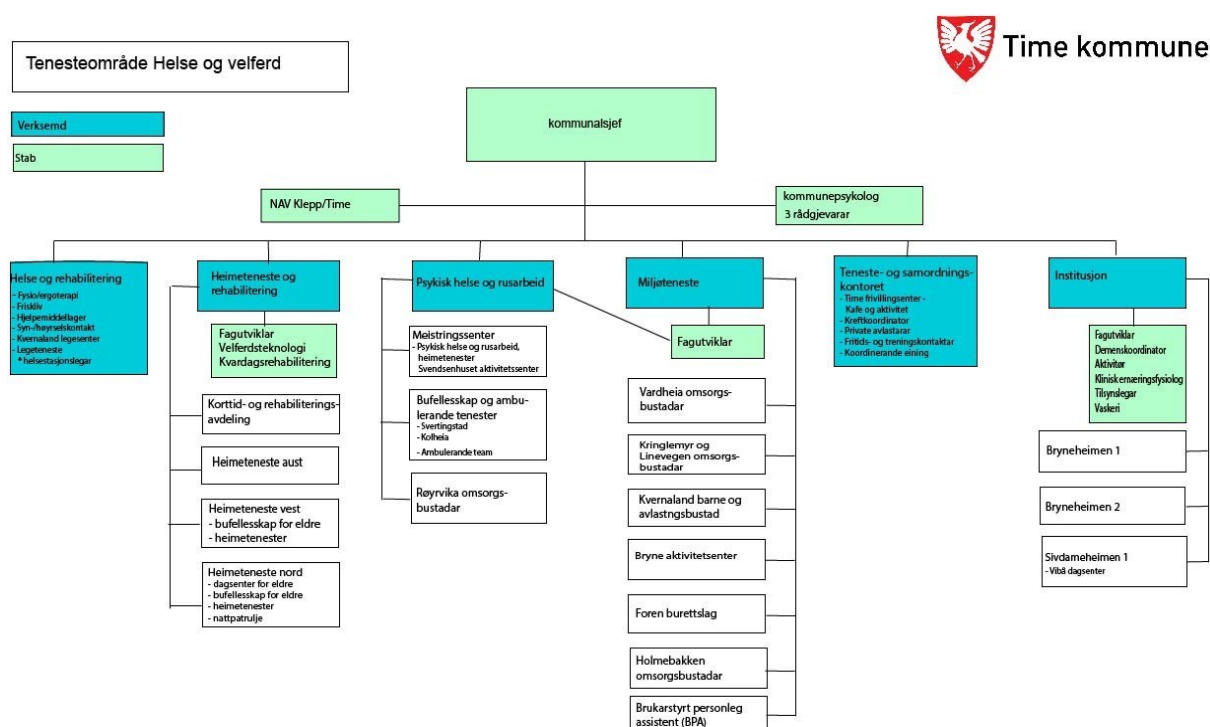
#### **1.4.4 Datatriangulering**

Datatriangulering er ein metode vi nyttar for å samanlikne data frå forskjellige kjelder. Når ein analyserer ein organisasjon av ein viss storleik på systemnivå er det både vesentleg å både kumulere store data og få med små data. Ved datatriangulering får vi verifisert data på tvers av dokument, intervju og spørjeundersøkingar for å sikre større validitet i vurderingane og anbefalingane.

## 2. Om kommunen

### Time kommune har organisert tenestetilbodet til personar med fysisk og psykisk funksjonsnedsetting i Miljøtenesta.

Miljøtenesta i Time kommune er organisatorisk underlagt tenesteområde helse og velferd. Tenesteområdet blir leia av kommunalsjef, medan kvar teneste har ein verksemdleiar med drift, personal og fagansvar. Miljøtenesta inneheld heildøgnsomsorg, nødvendig helsehjelp, praktisk bistand og opplæring i daglege gjeremål, aktivitetssenter, brukarstyrt personleg assistanse (BPA), avlastnings- og barnebustad og kjøp av eksterne heildøgnplassar utanfor kommunen. Tenesteområdet helse og velferd har 3 fagutviklarar, kor den eine har ansvar for verksemdene Miljøtenesta og Psykisk helse og rusarbeid. Teneste- og samordningskontoret (TSK) fattar vedtak for tenestene i Miljøtenesta som er vedtakspliktige. Organiseringa av tenesteområde Helse og velferd og Miljøtenesta er skildra i figuren under.



Figur 1: Organisasjonskart tenesteområde helse og velferd. Tilsendt frå Time kommune.

Time kommune har per 2022, 62 personar med diagnosen personleg utviklingshemming, korav 33 har ressurskrevande tenester. Utover eksisterande bustadar planleggjast det to foreldreinitiativ, eit på Bryne med seks bustadar (samløkalisert med fire kommunale bustadar med felles personalbase) og eit på Kvernaland fem bustadar (samløkalisert med fire barne- og ungdomsbustadar).

## 3. Organisering og kompetanse

### 3.1 Problemstillingar

1. I kva grad er miljøtenesta organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetjing?
  - 1.1. I kva grad har Miljøtenesta rutinar, prosedyrar og instruksar for å sikre forsvarlege tenester?
  - 1.2. I kva grad har miljøtenesta tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å sikre forsvarlege tenester?

### 3.2 Revisjonskriterier

- Kommuneloven § 25-1: Kommunen skal ha internkontroll med administrasjonen si verksemd for å sikre at lover og forskrifter fylgjast. Internkontrollen skal dokumenterast og vere systematisk, samt tilpassast verksemda si størrelse, eigenart, aktivitetar og risikohøve. Kommunen skal ha nødvendige rutinar og prosedyrar, som skal evaluerast og ved behov forbeholdast.
- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-1: Kommunen skal sørge for at personar som oppheld seg i kommunen blir tilbode nødvendige helse- og omsorgstenester. Ansvarer omfattar alle pasient- og brukargrupper. Ansvarer inneberer ei plikt til planleggje, gjennomføre, evaluere og korrigere verksemda verksemda. Tenester kommunen skal tilby presiserast i § 3-2. I tillegg skal kommunen medverke til å skaffe bustadar til personar som sjølv ikkje kan ivareta sine interesser på bustadmarknaden (§ 3-7).
- Helse og omsorgstjenesteloven § 4-1: Helse- og omsorgstenestene skal vere forsvarlege. Tenestene skal tilretteleggjast slik at brukar får eit verdig, heilskapleg og koordinert tenestetilbod. Tenestene skal også tilretteleggjast slik at tenesta og dei tilsette blir i stand til å overhalde sine plikter og tilstrekkeleg fagkompetanse sikrast.
- Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten: Den med overordna ansvar for verksemda skal sørge for at det etablerast og gjennomførast systematisk styring av verksemda sine aktivitetar. Styringssystemet skal omfatte korleis verksemda planlegg, gjennomfører, evaluerer og korrigerer aktivitetane sine. Verksemda skal ha oversikt over dei tilsette sin kompetanse og behov for opplæring.

### 3.3 Fakta

#### 3.3.1 Tilsyn 2017

Statsforvaltaren i Rogaland gjennomførte i 2017 eit tilsyn med Time kommune sine helse- og omsorgstenester til personar med utviklingshemming. Temaet for tilsynet var om kommunen gjennom systematisk styring og leiing sikrar at personar over 18 år med utviklingshemming og som bur i eigen bustad får forsvarlege helse- og omsorgstenester. Tilsynet avdekte at Time kommune ikkje sikra at helse og omsorgstenestene til personar med utviklingshemming er forsvarlege. Nokon av observasjonane frå tilsynet er skildra i tabellen under.

Tema	Observasjon
Leiing	Miljøtenesta har lite leiarressursar
	Det opplevast å vere manglar knytt til leiing, og at delar av tenesta var uforsvarleg
Kompetanse	Leiarar har eit stort ansvarsområde, noko som påverkar oppfylgginga av pliktene knytt til leiing og kvalitetsforbetring
	Det er avdekkja manglande grunnleggjande kompetanse i tenesta, og det er sett i verk arbeid med å tilføre tilstrekkeleg kompetanse

Målretta miljøarbeid og dokumentasjon	Det er mange vakante stillingar, høgt sjukefråvær og utfordringar knytt til rekruttering
	Det er mange ufaglærte, og mange tilsette arbeider i små stillingar
	Det er ikkje sett av tid i turnus til administrativt arbeid
	Det er ikkje sett av tilstrekkeleg tid til overlapp i vaktskifte

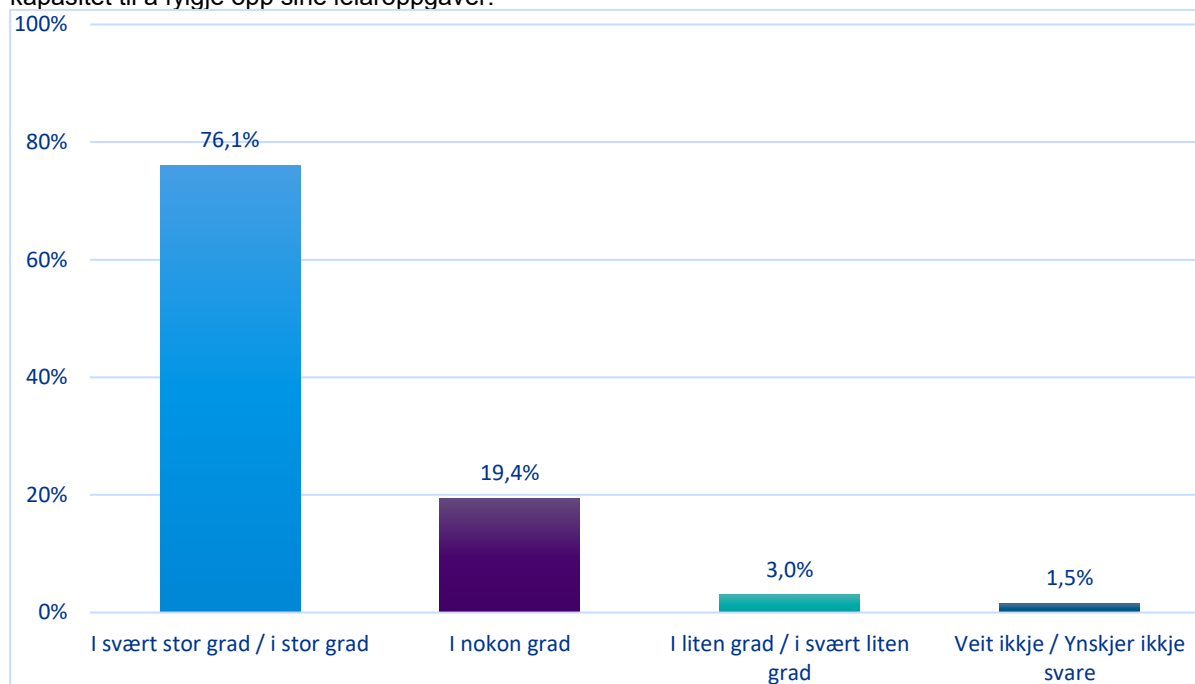
Tabell 1: Observasjonar frå tilsyn 2017.

Det kjem fram i intervju at manglande ressursar til leing påverka mellom anna oppfølging av fagleg kompetanse, ivaretaking av dei tilsette og oppfølging av rutinar. Ein avdelingsleiar kunne på denne tida ha personalansvar for over 100 tilsette.

### 3.3.2 Oppfølging av tilsyn 2017

Det blir opplyst i intervju at det er gjort fleire grep sidan tilsynet i 2017 for å styrkje leinga i Miljøtenesta. Leiaressursane har blitt auka, samstundes som også drifta har auka. I dag er det ein avdelingsleiar per avdeling. Dette opplevast som positivt då avstanden mellom leiar og tilsett blir kortare. I tillegg har dei største avdelingane fått ein fagansvarleg som bistår avdelingsleiar med administrativ og fagleg oppfølging. Fleire oppgåver blitt flytta vekk frå Miljøtenesta for å redusere arbeidspresset og ansvarsomfanget i Miljøtenesta. Koordinerande eining, som tidlegare låg under verksemdleiar Miljøtenesta, blei flytta til Teneste- og samordningskontoret (TSK) i 2019. Bustaden Røyrvika har vidare blitt flytta til psykisk og helse og rus.

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette om i kva grad dei opplev at avdelingsleiar har tilstrekkeleg kapasitet til å fylgje opp sine leiaroppgåver.



Figur 2: I kva grad opplev du at din avdelingsleiar har tilstrekkeleg kapasitet til å fylgje opp sine leiaroppgåver?

Som figuren over viser opplev vel ¾ av respondentane (76,1 %) at avdelingsleiar i stor eller svært stor grad har tilstrekkeleg kapasitet til å fylgje opp sine leiaroppgåver. 19,4 % svarar i nokon grad, og 3 % i liten eller svært liten grad.

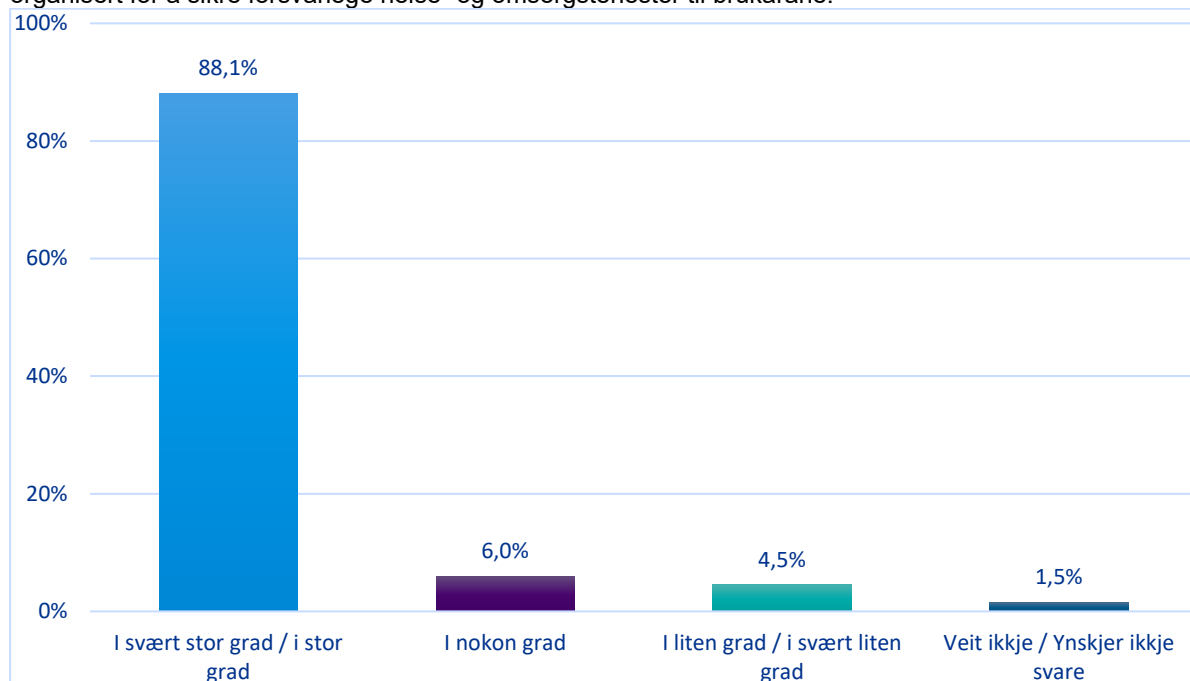
Samstundes er det stor variasjon i leiarspennet mellom avdelingane. Avdelingsleiar har personalansvar for alle tilsette. Aktivitetssenteret har ca. 20 tilsette, medan Kvernaland barne- og avlastningsbustad har 39

tilsette og 8 vikarar. Vardheia omsorgsbustadar har 40 fast tilsette og cirka. 20 vikarar på. Vidare blir det trekt fram at BPA-ordninga opplevast å vere lite hensiktsmessig organisert (sjå del 3.3.9 for nærmare informasjon).

Knytt til kompetanse opplevast det at kompetansen har auka dei siste åra. Tenesta har arbeida systematisk med kompetanse, og har fokus på heiltid. Fleire ufaglærte har teke fagbrev på jobb, og det opplevast at kommunen legg godt til rette for at ufaglærte kan byggje kompetanse. Vakansar opplevast ikkje å vere ei systematisk utfordring i dag, samstundes som sjukefråværet varierer mellom avdelingar og over tid. Kompetanse blir nærmare skildra i del 3.3.7. Miljøtenesta har også hatt fokus på struktur og rutinar for å sikre god styring og kontroll. Dette blir nærmare skildra i del 3.3.4-3.3.6.

I dag er det satt av tid til overlapp mellom vaktskifter, samtidig som det legges til rette for administrativt arbeid i turnus. For eksempel har eller ruller avdelingene ut MobilOmsorg, der de ansatte bruker Ipader i leiligheten til bruker eller andre plasser dei oppholder seg på jobb.

I spørjeundersøkinga har vi også spurt dei tilsette i kva grad dei opplev at Miljøtenesta er hensiktsmessig organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester til brukarane.



Figur 3: I kva grad opplev du at Miljøtenesta er hensiktsmessig organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetting?

Som figuren over viser opplev eit stort fleirtal (88,1 %) at Miljøtenesta er hensiktsmessig organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester. 6 % svarar i nokon grad, og 4,5 % i liten grad.

### 3.3.3 Tilsyn 2022

Statsforvaltaren i Rogaland gjennomførte i 2022 eit tilsyn med Time kommune sine helse- og omsorgstenester til barn i barne- og avlastningsbustad. Desse tenestene er i Time kommune organisert i Kverneland avlastningsbustad, som på tilsynstidspunktet hadde 18 barn under 18 år og 10 personar over 18 år. Tilsynet avdekte mangelfull tiltaksskildring og dokumentasjon av gjennomføring av tiltak. Det vektleggjast at dette utgjer ein høg risiko for at barna sine behov ikkje blir dekt.

Time kommune har utarbeid ein tiltaksplan for oppfølging av tilsynet. Alle tilsette ved Kverneland barne- og avlastning skal gjennomføre profilkurs og gjennomgå nytt opplærings skjema. Det gjennomførast også individuell oppfølging og opplæring knytt til tiltaksskildring og evaluering av tiltak. Det er vidare utarbeid

fleire sjekklister kor dokumentasjon og evaluering av tiltak er integrert. Avdelinga har vidare slutta å dokumentere i papirform, og no skal alt dokumenterast direkte i journalsystemet Profil. Fleire iverksette tiltak gjeld for alle avdelingane i Miljøtenesta. Rolla som journalansvarleg (avdelingsleiar) har blitt tydeleggjort, mellom anna gjennom utarbeiding av styrande dokumentasjon knytt til rolla. Vidare gjennomfører journalansvarleg stikkprøver av dokumentasjon anna kvar månad (totalt 6 årleg). Dette blei gjennomført to ganger årleg før tilsynet.

### 3.3.4 Styrande dokumentasjon

*Strategiplan helse og velferd 2022-2030* inneheld overordna føringar for Miljøtenesta. For planperioden er brukarmedverknad, tidleg innsats, frivillig innsats og eldresressurs, nye arbeidsmetodar og bruk av teknologi samt kompetanse, heiltid og rekruttering definerte satsningsområde. Tiltaka i planen legg grunnlag for verksemdene i tenesteområdet sine årsplanar.

Bustadplan 2020-2040 greier ut behovet for institusjonsplassar, omsorgsbustadar og kommunale bustadar. Innbyggjarar med nedsett funksjonsevne er ein av fire prioriterte målgrupper i bustadplanen.

Helsedirektoratet utarbeide i 2021 den nasjonale rettleiaren «gode helse- og omsorgstenester til personer med utviklingshemming». Time kommune utarbeide basert på denne ein handlingsplan med dei same hovudtemaene som i rettleiaren:

- Samarbeid og kompetanse
- Personentrerte og individuelt tilrettelagde tenester
- Livsfasar og overgangar
- Habilitering og bistand i kvardagen
- Helseoppfølging
- Samarbeid med familie, pårørande og verje
- Dokumentasjon og teieplikt

Handlingsplanen består av eit sett av tiltak innanfor kvart hovudtema, med eit definert føremål, tidsplan og ansvar.

Miljøtenesta har eit eige årshjul for kvalitet og HMS. Årshjulet består av aktivitetar per månad, som skal kryssast av for utført av definert ansvarleg for den enkelte aktivitet.

### 3.3.5 Rutinar og prosedyrar

Miljøtenesta har fleire rutinar og prosedyrar som regulerer interne prosessar, innhald i brukarane sin kvardag, tenesteutføringa og anna knytt til tenestetilbodet til brukarane. Nokre av desse er felles for heile Time kommune eller tenesteområdet Helse og Velferd, mens andre gjeld særskilt for Miljøtenesta. Under følgjer eit utval av av desse:

- *Pårørande samarbeid – rutine for gjennomføring av samarbeidsmøte*: Rutine for Miljøtenesta med føremål om å sikre godt samarbeid og informasjonsflyt mellom tenesteytar, tenestemottakar, pårørande og verje. Rutina seier blant anna at det skal vere minst to samarbeidsmøte med pårørande/verje og tenestemottakar kvart år, samt at det skal vere ansvarsgruppemøte med alle involverte partar kvart minimum kvart år. Det går fram av rutina kva ansvar avdelingsleiar og primærkontakt har i samband med desse møtene.
- *Retningslinjer for fritidsaktiviteter for brukerne*: Retningslinje for Miljøtenesta som byggjer på rammeverkene *Positiv adferdsstøtte*, *aktiv støtte* og *SPELL*. Føremålet med retningslinja er at tenestemottakar skal oppleve auka livskvalitet gjennom selvbestemmelse, deltaking og meistring. Dokumentet seier blant anna at brukarane sine interesser og ynskjer skal kartleggast og dokumenterast i *Profil*, kva ansvar avdelingsleiar og primær- og sekundærkontakt har i dette arbeidet m.m..
- *Primær- og sekundærkontakt*: Rutine/retningslinje for Miljøtenesta som seier at alle brukarar i Miljøtenesta skal ha ein primærkontakt (dei som bor i omsorgsbolig skal i tillegg ha ein

sekundærkontakt). Dokumentet seier blant anna noko om kva kompetanse primærkontakt bør ha, kva ansvar som inngår i dei ulike rollene, aktiviteter ein skal ivareta m.m..

- *Samhandling mellom tenestekontoret og tenesteutøvere i helse og velferd*: Felles rutine for tenesteområdet Helse og velferd som beskriv korleis samhandlinga mellom teneste- og samhandlingskontoret (TSK) og tenesteutøvere knytt til forberedelsar, saksgang og søknadsbehandling skal foregå. Føremålet med rutina er å sikre god samhandling mellom TSK og tenesteutøverar og heilskapeleg og likeverdig saksbehandling. Rutina inneheld blant anna liste med kontaktpersonar, rutinar for bruk av IPLOS, ansvarsfordeling knytt til saksbehandling m.m.
- *Koordinator*: Felles rutine for heile Time kommune med føremål om at ansvar for oppretting av koordinator er tydeleg og at koordinatorrolla vert ivaretatt på ein god måte. Dokumentet skildrar blant anna kva koordinatorrolla inneheld og kva som er mål for ordninga, kva ansvar koordinator har i relasjon til brukaren, ansvar for oppnevning og opplæring av koordinator m.m.

Det blir opplyst i intervju om at Miljøtenesta har arbeida aktivt med å sikre gode rutinar og prosedyrar dei siste åra. Alle rutinar og prosedyrar ligg tilgjengeleg for dei tilsette i kvalitetssystemet. Dei er også jamnleg tema i avdelingsmøte og tilsvarande fora. Fleire informantar opplev at fokuset på rutinar og prosedyrar har vorte stadig betre dei siste åra.

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette i kva grad dei:

- er kjent med Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og instruksar
- får tilstrekkeleg opplæring i Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og instruksar
- opplev at Miljøtenesta og avdelinga dei jobber i har hensiktsmessige rutinar, prosedyrar og instruksar for å sikre forsvarlege tenester.

Resultat frå spørjeundersøkinga går fram av tabellen under.

Spørsmål	I svært stor grad / I stor grad	I nokon grad	I liten grad / I svært liten grad	Veit ikkje /ynskjer ikkje svare
I kva grad er du kjent med Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og instruksar?	82,1%	14,9%	3,0%	0%
I kva grad får du tilstrekkeleg opplæring i Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og innstruksar?	77,6%	19,4%	3,0%	0%
I kva grad opplev du at Miljøtenesta og din avdeling har hensiktsmessige rutinar, prosedyrar og innstruksar for å sikre forsvarlege tenester?	82,1%	13,4%	3,0%	1,5%

Tabell 2: Spørsmål om rutinar, prosedyrar og innstruksar i spørjeundersøkinga

Som tabell 5 viser opplev eit stort fleirtal (82,1 %) av respondentane at dei er godt kjent med Miljøtenesta sine rutiner, prosedyrar og instruksar. Eit stort fleirtal (77,6 %) opplev også at dei får tilstrekkeleg opplæring i desse. Eit stort fleirtal (82,1 %) opplev også at Miljøtenesta og avdelinga dei jobber i har hensiktsmessige rutinar, prosedyrar og instruksar.



### 3.3.6 Internkontroll

Miljøtenesta har etablert eit system for internkontroll av verksemda for å drive kontinuerleg kvalitetssikring og forbetre kvaliteten på fagleg arbeid. Føremålet med internkontrollen er å undersøkje om kvaliteten er i samsvar med lover/forskrifter og eigne rutinar. Internkontrollen blir revidert årleg, og elles ved behov.

Miljøtenesta har som nemnt eit årshjul knytt til kvalitet og helse, miljø og sikkerhet der internkontrollen inngår. Vidare er det utarbeid ei eiga retningslinje for internkontroll i Miljøtenesta. Det er totalt seks tilhøyrande sjekklister:

- HMS
- Organisatorisk
- Profil (journalssystem)
- Medikamenthåndtering,
- Positiv adferdsstøtte (PAS) og
- Brukar- og pårørandemedverknad.

Sjekklistene skal fyllast ut ein gong kvart år av avdelingsleiar. Verksemdsleiar og fagutviklar går gjennom utfylte sjekklister. Som ein del av internkontrollen blir det også utført stikkprøver, til dømes på krav til tilstrekkeleg dokumentasjon. Det er også utarbeid eigne sjekklister for internkontroll i BPA og oppfølging av private tenesteytarar. BPA blir presentert nærmare i del 3.3.9 og private tenesteytarar i del 4.3.6.

I tillegg til Miljøtenesta sin eigen internkontroll, er det også etablert internkontroll for tenesteområde Helse og Velferd. Det er etablert ei eiga internkontrollgruppe som gjennomfører internkontrollen. Her deltek blant anna fagutviklarane i tenestene. I den sentrale internkontrollen vert særskilte tema og avdelingar veld ut, til dømes krav til dokumentasjon knytt til kapittel 9 i helse- og omsorgstenestelova om tvangsvedtak. Miljøtenesta har eit eige kvalitetsteam, kor meldte avvik blir gått gjennom og fulgt opp. Her blir også resultat frå internkontrollen teken opp. Kvalitetsteamet har møte kvar tredje månad.

### 3.3.7 Kompetanse

Miljøtenesta har utarbeida kompetanseplan for 2023. Denne er basert på kompetansekartlegging av alle avdelingar, dialog med avdelingsleiarane og gjennomgang i Kvalitetsteam. I kompetanseplanen vert måla i *Strategiplan Helse og velferd 2022-2030* sett i samband med kompetansebehova i Miljøtenesta.

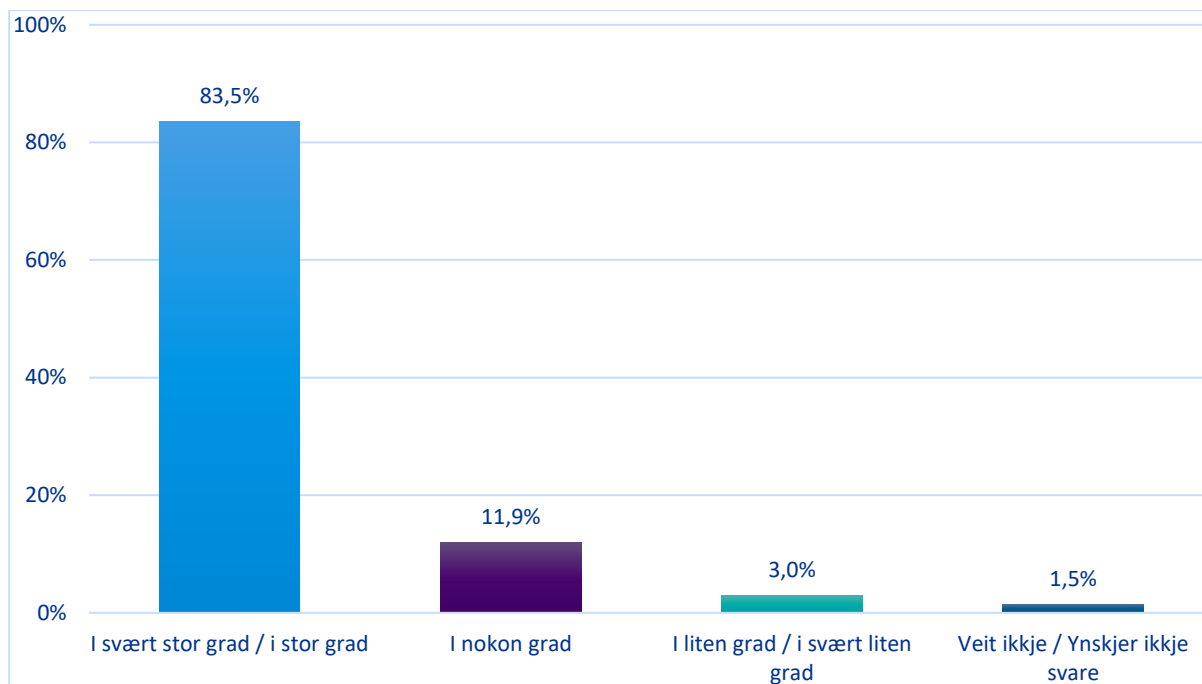
Kompetanseplanen skildrar kompetansehevingstiltak som skal gjennomførast. Irekna skal Miljøtenesta ha månadlege kurs i Profil, avdelingsleiarar skal delta på leiarkurs i regi av kommunen og ein skal prioritere vidareutdanning knytt til utfordrande atferd og *positiv adferdsstøtte*. Ei rekkje tilsette har delteke i kurs i tilknytning til KlinObsKommune m.m. Ufaglærte tilsette skal oppfordrast til å ta fagbrev, t.d. gjennom ordninga *Fagbrev på jobb*.

Miljøtenesta har per februar 2023 fylgjande profesjonar (assistentar og vikarar er ikkje inkludert her):

Profesjonar	Antall
Vernepleiar	38
Ergoterapeut	3
Barnehagelærer	2
Barnevernspedagog	4
Sosionom	5
Helsefagarbeidar	81
Aktivitør	1

Tabell 3: Profesjonar blant dei tilsette i Miljøtenesta per februar 2023. Kilde: Time kommune <sup>1</sup>

spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette i kva grad dei opplev at avdelinga dei jobber i har nødvendig kompetanse til å sikre forsvarlege tenester.



Figur 4: I kva grad opplev du at din avdeling har nødvendig kompetanse til å sikre forsvarlege tenester?

Som figuren over viser opplev eit stort fleirtal av respondentane (83,5 %) at deira avdeling har nødvendig kompetanse til å sikre forsvarlege tenester. 11,9 % opplev at avdelinga i nokon grad har nødvendig kompetanse og 3 % opplev at ein i liten grad har nødvendig kompetanse. 1,5 prosent av respondentane veit ikkje/ynskjer ikkje å svara.

Fleire informantar opplev at det har vore ei merkbar betring i kompetansen i Miljøtenesta over tid. Samstundes har også brukargruppa utvikla seg, t.d. ved at gjennomsnittleg levealder for personar med utviklingshemming har auka betrakteleg dei siste tiåra<sup>2</sup>. Behova til brukarane er samansette og svært forskjellige. Fleire av informantar viser til at Miljøtenesta har fokus på å byggje kompetanse for spesifikke brukarar sine behov, t.d. palliativ handsaming av brukar som er inne i livets siste fase.

### 3.3.8 Kapasitet

Det har vært ei moderat auke i antall personar bosatt i Time kommune med diagnosen utviklingshemming dei siste åra. Tabellen under vis utviklingen i PUH for perioden 2018 til 2022, samt antall personar i kommunen som mottok ressurskrevande tenester<sup>3</sup> i den samme perioden.

	2018	2019	2020	2021	2022
Ressurskrevande tenester	32	33	31	33	33
Personer med diagnosen utviklingshemming	57	56	57	58	62

Tabell 4: Oversikt over personar i Time kommune som mottok ressurskrevande tenester og personar med diagnosen utviklingshemming. Kjelde: Time kommune

Per februar 2023 er det høg utnytting av kapasiteten i Miljøtenesta. Omsorgsbustadane og burettslag er nær full utnytting, og det har vært ei stor auke i antall brukarar av avlastningstilbod dei siste åra - frå 16 brukarar i 2019 til 31 brukarar i 2023.

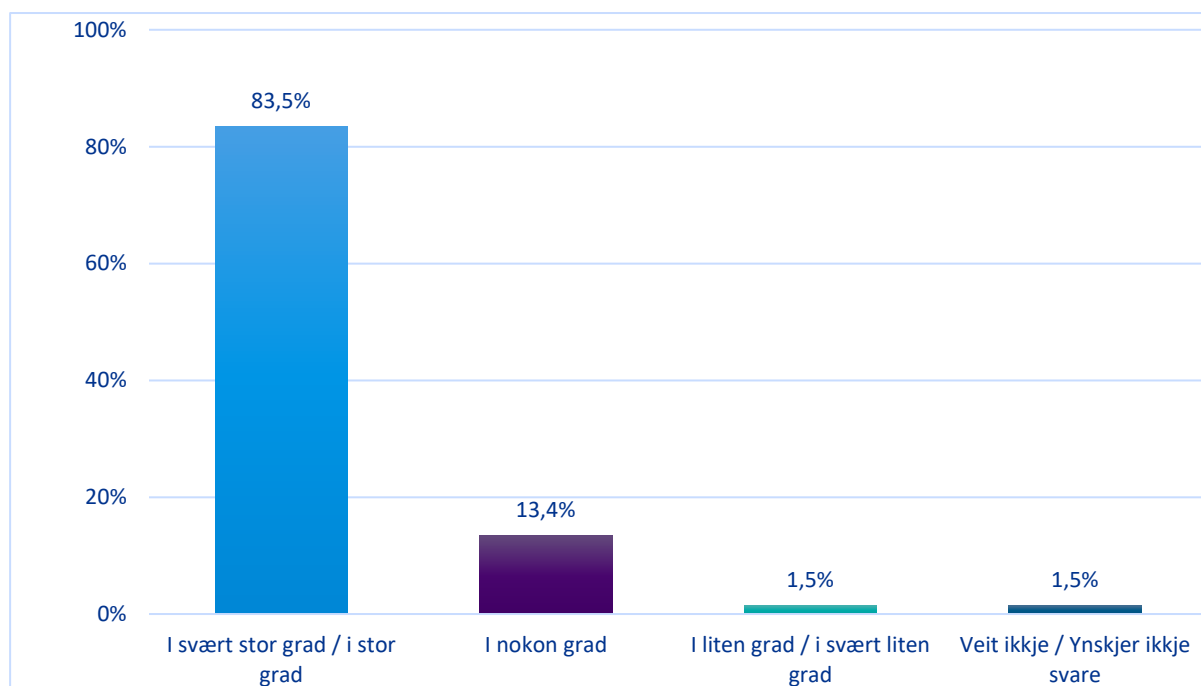
<sup>2</sup> Sjå eksempelvis Kunnskapsbanken – Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming (NAKU). Lenke: [Utviklingshemming, aldring og helse: Forskning | Naku](#)

<sup>3</sup> Sjå Rundskriv IS-4/2023 frå Helsedirektoratet for ei nærare beskriving av ordninga og tilskot

I intervju vert det opplyst om at kapasiteten samla sett i Miljøtenesta er god i normalsituasjonar, men at det er delar av året kor kapasiteten er under høgt press som fylgje av høgt sjukefråvær. Samstundes opplev fleire av intervjuobjekta at avdelingane er gode til å bistå kvarandre med tilsettkapasitet når ein skilde avdelingar har ei krevjande periode.

Det vert opplyst i intervju om at det er arealmessige kapasitetsutfordringar knytt til avlastningstilbodet. Dette er nært relatert til dei planlagde nybygga som kjem om nokre år. Framdrifta på desse prosjekta har av ulike årsaker ikkje vore som opprinneleg planlagt. Nokre av brukarane som skal flytte inn i desse bygga har i mellomtida avlastningstilbod, og dette utgjer noko av bakgrunnen for kapasitetsutfordringane i avlastninga. Enkelte respondenter frå spørjeundersøkingar og informantar frå intervju viser til at det er utfordrande at avlastninga har ei så breid aldersamansetning. Flesteparten av brukarane er i skulealder, men det også nokre barnehageborn og nokon over 18 år.

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette i kva grad dei opplev at avdelinga dei jobber i har tilstrekkeleg kapasitet til å sikre forsvarlege tenester.



Figur 5: I kva grad opplev du at din avdeling har tilstrekkeleg kapasitet til å sikre forsvarlege tenester?

Som figuren ovenfor viser opplev eit stort fleirtal (83,5 % prosent) at deira avdeling har tilstrekkeleg kapasitet til å sikre forsvarlege tenester til brukarane. 13,4 % svarar at det i nokon grad og 1,5 % i liten grad er tilstrekkeleg kapasitet. Vi viser også til spørsmål om avdelingsleiarane sin kapasitet som står omtalt i del 3.3.2.

### 3.3.9 BPA

Time kommune har utarbeid ein rettleiar for BPA. Rettleiaren er hovudsakeleg retta mot nye arbeidsleiarar i BPA, men kan også vere til nytte for andre som har hatt ordninga over lengre tid. Føremålet med rettleiaren er primært å skildre dei praktiske sidene ved å vere arbeidsleiar, irekna oppgåver og ansvar. Rettleiaren inneheld også informasjon retta mot andre aktørar i BPA, særleg forholdet til arbeidsgjevar og assistentar. Arbeidsleiar skriv under ei samarbeidsavtale med Time kommune. Denne skal klargjere arbeidsfordeling og ansvarsforhold mellom arbeidsleiar og kommunen i gjennomføringa av BPA. Samarbeidsavtala skal også sikre at brukar sine rettar blir i varetekne i samsvar med BPA-ordninga sitte føremål. Rettleiaren inneheld vidare informasjon om prosedyrer for nye BPA-tiltak, lønn og arbeidsvilkår, opplæring og dokumentasjon, internkontroll og aktuelle lovverk.

Kommunestyret i Time kommune har vedteke å innføre fritt brukarval i BPA-ordninga.<sup>4</sup> I saka legg ein opp til å inngå avtalar med tre private tilbydarar, men kommunen skal framleis vere ein av leverandørane som innbyggjarane kan velje. Framtidig organisering av BPA er ikkje landa som fylgje av denne prosessen. Planen er å avgjere framtidig organisering innan utgangen av 2023.

Den organisatoriske innplasseringa av BPA har variert og vore ustabil over tid. Leiinga av BPA har også vorte løyst på ulike måtar, t.d. i kombinasjon med leiing av andre avdelingar. Fleire informantar har påpeika at leiing av BPA er ein krevande oppgåve, blant anna som følge av at dei tilsette har ein lausare tilknytning til kommunen som arbeidsgjevar, og at det difor er vanskeleg å kombinere ei leiarrolle i BPA med andre leiaroppgåver eller turnusarbeid.

Fleire informanter har påpekt at bae organisatorisk innplassering av BPA og løysing for leiing ikkje har vore hensiktsmessig over tid, og at det no er viktig å finne stabile og føremålstenlege organisatoriske rammer for ordninga.

### 3.4 Vurderingar

**Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta sidan tilsynet i 2017 har tatt naudsame og systematiske grep for å sikre forsvarlege og gode helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetting.** Det er blitt gjennomført fleire relevante tiltak, som omorganisering og styrking av leiarressursane. Desse tiltaka blir opplevd å fungere godt, og det opplevast at Miljøtenesta står i ein betydeleg betre situasjon i dag enn dei gjorde i 2017.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta har arbeida systematisk med å utarbeide hensiktsmessige rutinar og prosedyrar samt anne styrande dokumentasjon relatert til tenestetilbodet.** Data frå spørjeundersøkinga viser at eit stort fleirtal er kjent med og opplevd at rutinane og prosedyrane er hensiktsmessige for å sikre forsvarlege tenester.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at det er risiko for at Miljøtenesta si kapasitet på leiarnivå kan settes under press.** Spørjeundersøkinga viser at litt over 75 prosent av respondentane opplevd at leiarar har tilstrekkeleg kapasitet til å følge opp sine oppgåver. Samstundes har avdelingsleiar i dei største avdelingane personalansvar for mange tilsette i tillegg til andre oppgåver. Time kommune bør løypande vurdere leiarkapasiteten og vurdere tiltak for å syte for tilstrekkeleg kapasitet ved behov.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje har hatt ei hensiktsmessig organisering av BPA-ordninga.** Ordninga har dei siste åra blitt flytta mellom ulike deler av Miljøtenesta, og med hyppige bytte av ansvarleg for ordninga. Det pågår ein prosess for å innføre fritt brukarval i BPA, og som fylgje av dette er ikkje framtidig organisering av BPA vedteken. Etter vår vurdering er det viktig at Time kommune i denne prosessen lander på ei varig organisering av ordninga.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje har lagt tilrette for hensiktsmessig leiing av BPA.** Funn i intervju peiker på at det har vore krevjande å kombinere leiing av BPA med andre leiaroppgåver og t.d. turnusarbeid. Dette heng saman med at dei tilsette i BPA har ei annleis tilknytning til kommunen som arbeidsgjevar enn øvrige tilsette i Miljøtenesta. Miljøtenesta bør leggje til rette for at ansvarleg for BPA-ordninga har tilstrekkeleg kapasitet og føresetnadar til å ta hånd om sine leiaroppgåver.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta generelt har god kompetanse og kapasitet.** Samstundes avheng dette etter sjukefråværet i avdelingane. Data frå spørjeundersøkinga viser at eit stort fleirtal opplevd at avdelinga dei jobber i har nødvendig kompetanse og kapasitet. Samstundes har avlastninga arealmessige kapasitetsutfordringar som påverkar tenestedrifta.

<sup>4</sup> Sjå politisk sak 70/22: Fritt brukarval i brukerstyrt personlig assistent ordningen (BPA) i Time kommune

## 4. Samarbeid og samhandling

### 4.1 Problemstillingar

2. I kva grad samarbeider kommunen med andre tenesteytarar for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod?
  - 2.1. I kva grad har kommunen etabler eit hensiktsmessig samarbeid med andre aktørar i det offentlege og private.
  - 2.2. I kva grad har kommunen organisert oppfølging av samarbeid med andre, særleg med tanke på å sikre gode og heilskaplege tenester for brukarane.
  - 2.3. På kva måte bidrar miljøtenesta til at presset på andre og dyrare tenester blir mindre?

\*Problemstilling 2.3 vert svart ut i kapittel 5 under del 5.3.4 og 5.4.

### 4.2 Revisjonskriterier

- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-4: Kommunale helse- og omsorgstenester skal samarbeide med andre tenesteytarar dersom samarbeid er nødvendig for å gje pasient eller brukar eit heilskapleg og samordna tenestetilbod. Kommunen skal samordne tenestetilbodet sitt.
- Helse og omsorgstjenesteloven § 6-1: Kommunestyret skal inngå samarbeidsavtale med det regionale helseforetaket i helseregionen eller med helseforetak det regionale helseforetaket bestemmer. § 6-2 inneheld krav til innhald i avtalen.
- Helse og omsorgstjenesteloven/pasient og brukerrettighetsloven: Brukarar med behov for langvarige og koordinerte tenester har rett til individuell plan og koordinator. Familiar som har barn med alvorleg sjukdom, skade eller nedsett funksjonsevne og med behov for langvarige og koordinerte tenester har rett til ein barnekoordinator. Koordinerande eining har overordna ansvar for dette.

### 4.3 Fakta

#### 4.3.1 Teneste- og samordningsskontoret

Time kommune har som mange andre kommunar organisert verksemda innan helse- og omsorgstenestene i ein bestillar-utøvar modell, der bestilling (sakshandsaming og vedtak) er atskilt frå utøvinga (tenesteyting). Teneste- og samordningsskontoret (TSK) sakshandsamar og fattar vedtak for alle tenester i høve helse- og omsorgslovgivinga. Dette omfattar alle tenestene i Miljøtenesta. Bustadutvalet, som har ansvar for tildeling av bustadar, er organisert i TSK og blir leia av verksemdleiar. TSK er på lik linje med Miljøtenesta og dei andre utøvarstenestene ei verksemd i tenesteområde helse og velferd.

Det er utarbeid ei rutine for samhandling mellom TSK og tenesteutøvarar i helse og velferd. Rutinen skildrar korleis samhandlinga skal føregå når det gjeld førebuing, saksgang og handsaming av søknadar om helse- og omsorgstenester. Føremålet med rutinen er å sikre god samhandling mellom TSK og tenesteutøvarane for å oppnå ei heilskapleg og likeverdig sakshandsaming og vurdering.

TSK gjennomfører kartleggingssamtale med søker, og involverer tenesteutøvar ved behov. Vedtak gjeld for eit år, og blir evaluert når det nærmar seg sluttdatoen for vedtak. Tenesteutøvar gjennomfører som ein del av denne evalueringa ei endringsmelding kor brukar sine behov blir skildra, og TSK utformar nytt vedtak utifrå dette.

For tenestene bufellesskap, avlasting og dagsenter/aktivitetstilbud har TSK vekentlege fagmøte kor tildeling blir diskutert. Tenesteutøvere kallast inn ved behov. Andre tenester tildelast fortløpande. For Miljøtenesta er det etablert eit eige fagteam som møtast ein gang i veka. Her blir søknadar relevant for Miljøtenesta drøfta.

Det kjem fram i intervju at samarbeidet mellom TSK og Miljøtenesta opplevast å fungere godt. Det opplevast også å vere låg terskel for å ta kontakt med kvarandre. Samstundes trekk fleire informantar og respondentar fram at det er rom for eit tettare systematisk samarbeid. Her trekkjast særleg tidlegare involvering og bustadtildelinga fram, då dette kan bidra til å sikre betre flyt i tenestetilbodet og kapasitetsutnytting i tenesta. Det visast også til at brukarane i Miljøtenesta gjerne skal bu i ein bustad livet ut, og at det er difor viktig at ein sikrer ei hensiktsmessig brukarsamansetning i det enkelte bufelleskap.

### 4.3.2 Koordinerande eining

Kommunane er jamfør helse- og omsorgstjenesteloven plikta til å ha ei koordinerande eining, med overordna ansvar for arbeidet med individuell plan, og for oppnemning, opplæring og rettleiing av koordinator og barnekoordinator. Koordinerande eining skal jamfør kommunen sine heimesider ha oversikt over tenestene i Time kommune, formidle kontakt med aktuelle tenester, vere ein stad å vende seg til for tenestemottakar, tenesteytar og samarbeidspartnarar samt sikre at dei ulike tenestene fungerer saman.

Koordinerande eining i Time kommune er organisert i TSK. Verksemdleiar TSK er leiar for Koordinerande eining. I tillegg deltek dei tre kommunalsjefane, barnehagesjef, skulesjef og familiesjef frå oppvekst samt systemkoordinator i TSK og representant frå Mestringsenteret frå helse og velferd. Slik sikrer kommunen at koordinerande eining favner heile kommunen og har tilstrekkeleg avgjerslemynnde. Tidlegare har koordinerande eining hatt to møte årleg, men med bakgrunn i saker knytt til barn som fell mellom både oppvekst og helse og velferd har ein utvida til fire møte årleg. Koordinerande eining diskuterer til dømes korleis tenestetilbod til barn med samansette utfordringar som skulevegning og psykisk uhelse skal organiserast.

### 4.3.3 Individuell plan, koordinator og barnekoordinator

TSK har ansvar for å fatte vedtak om individuell plan (IP), koordinator og barnekoordinator. Desse tiltaka er retta mot personar med behov for fleire langvarige og koordinerte helse- og omsorgstenester. Det kjem fram av kommunen sine heimesider at IP er brukar sin eigen plan, og gjev oversikt over tenestebehovet. Planen skal sikre samordna og individuelt tilpassa tenester og at tenesteytar samarbeider med brukar og pårørande. Koordinator er ein kontaktperson i kommunen som skal ha oversikt over brukar sitt tenestetilbod, koordinere tenester og sikre at tenestene fungerer saman. Barnekoordinator er retta mot familiar som ventar eller har barn med alvorleg sjukdom, skade eller nedsett funksjonsevne, og som treng fleire typar tenester frå kommunen.

Alle brukarar i Miljøtenesta får tilbod om IP og koordinator, og det er opp til den enkelte brukar å velje om dei ynskjer dette. Miljøtenesta oppgir at dei fleste brukarane har individuell plan og koordinator. Time kommune nyttar det elektroniske programmet SAMPRO til IP, som både helse og velferd og oppvekst har full tilgang til.

For barnekoordinatorordninga, som blei lovpålagt i oktober 2022, er det oppretta eit midlertidig team, som består av verksemdleiar og systemkoordinator TSK (helse og velferd) samt ein representant frå helsestasjon og ein frå familiesenteret (oppvekst). Teamet har vekentlege møte kor nye søknadar blir teke opp. Hittil har teamet arbeide med å etablere strukturar for ordninga, irekna etablere rutinar. Teamet skal gjennomføre ei evaluering av organiseringa våren 2023, som mellom anna skal omhandle vurdering av permanent organisering av barnekoordinatorordninga.

### 4.3.4 Kommunale tenesteytarar

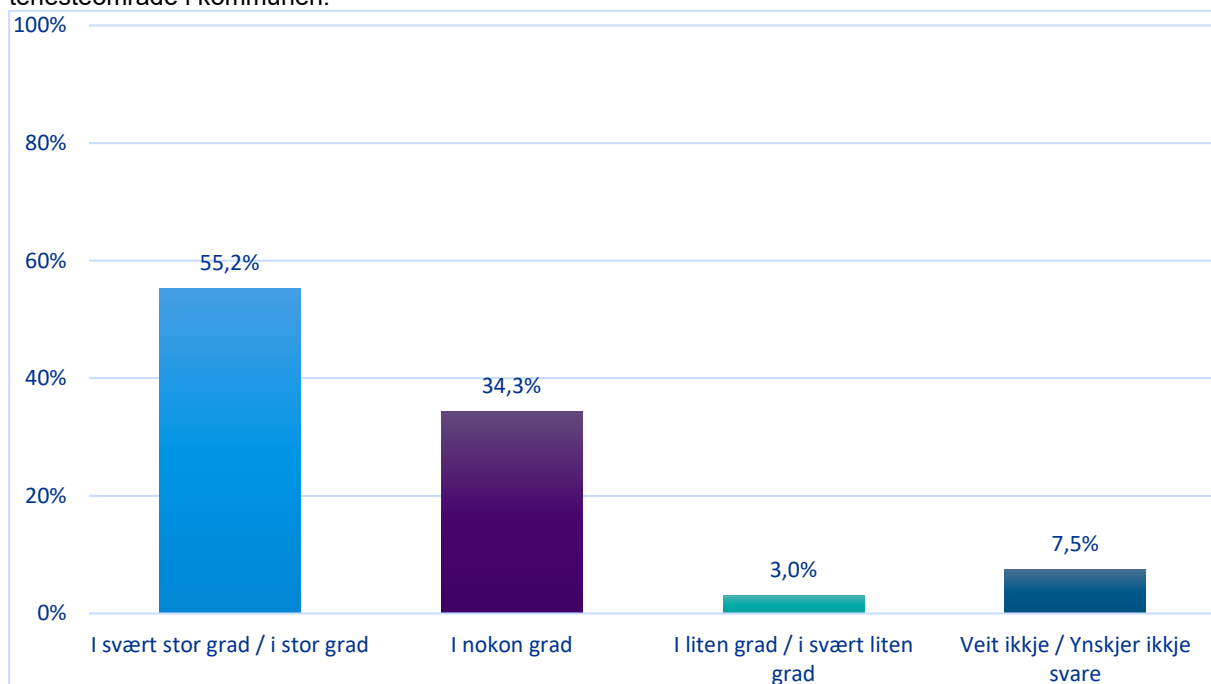
Miljøtenesta samarbeider tett med fleire av dei andre utførartenestene i helse og velferd. Det er etablert eit tett samarbeid med fysio- og ergoterapitenesta knytt til oppfølging av brukarane i Miljøtenesta. Heimetenesta bistår når Miljøtenesta har behov for spesialistkompetanse, både i form av tenesteyting og opplæring. Til dømes har heimetenesta gitt Miljøtenesta opplæring i palliasjon. Psykisk helse og rusarbeid bistår med ambulante tenester. Brukarane er tilknytt fastlege, og årleg timeavtale (eller oftare ved behov). Det opplevast at samarbeidet internt i helse og velferd fungerer godt.

Det er etablert eit tett samarbeid mellom Miljøtenesta og tenestene i tenesteområde oppvekst. Oppvekst består av barnehagar, skular, helsestasjonsteneste, barnevern, kulturskulen, Bryne kompetansesenter og Flyktingtenesta Time og Klepp. Særleg Kvernaland barne og avlastningbustad og Bryne aktivitetssenter har eit nært samarbeid med oppvekst, då desse avdelingane har barn og unge i målgruppa si. Når barn er på avlastning har avdelinga ansvaret for oppfølging av barnet, inkludert kommunikasjon og transport til barnehage, skule og andre tenestetilbod i oppvekst. Bryne aktivitetssenter har ansvar for kommunikasjon med skule og transport frå skule til aktivitet.

Det er etablert ei ordning der miljøterapeutar i skulen er tilsett i Miljøtenesta, og fylgjer opp barnet den er tildelt. Til dømes om barnet er sjuk og må vere heime frå skulen er miljøterapeuten heime med barnet, slik at foreldre kan gå på arbeid. Dette er ei ordning kommunen er godt nøgde med. Miljøtenesta bistår også skulane med opplæring i terapeutisk aggresjonsmestring. Bryne aktivitetssenter har vidare eit tilrettelagt aktivitetstilbod (TAT) etter skuletid, og heile dagar i feriane. Oppvekst har eit ungdomsteam, som fanger opp mange av Miljøtenesta sine brukarar. Dette teamet opplevast å vere ein viktig samarbeidspartnar.

Miljøtenesta samarbeider også tett med kulturtenestene i tenesteområde samfunn knytt til brukarane sitt fritidstilbod (som til dømes fritidsklubbane). Her er det også eit samarbeid med Frivilligsentralen, som også organiserer fritidstilbod.

Time kommune kjøper nokre tilrettelagte skuleplassar i Klepp kommune for brukarar i Miljøtenesta. I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette om deira opplevingar av samarbeidet med andre tenesteområde i kommunen.



Figur 6: I kva grad opplev du at avdelingane i Miljøtenesta samarbeider med andre tenesteområde i kommunen for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod til Miljøtenesta sine brukarar?

Som figuren over viser svarer 55,2 % at avdelingane i Miljøtenesta i stor eller svært stor grad samarbeider med andre tenesteområde. 34,3 % svarar i nokon grad, og 3 % i liten eller svært liten grad.

#### 4.3.5 Spesialisthelsetenesta

Det er etablert ei samarbeidsavtale mellom Helse Stavanger HF og kommunene i helseforetaksområdet (irekna Time kommune). Samarbeidsavtala er organisert i ei overordna samarbeidsavtale, med tilhøyrande delavtaler. Føremålet med avtaleverket er å konkretisere oppgave- og ansvarsfordelinga, samt etablere

gode samarbeidsrutinar på sentrale samhandlingsområde. Avtalen skal bidra til at pasientar og brukarar mottek eit heilskapleg tilbod om helse- og omsorgstenester. Delavtalene inneheld meir detaljerte bestemmingar, herunder knytt til ansvars- og rollefordeling, pasientforløp og organisering. Fylgjande delavtaler er slik forvaltningsrevisor vurderer det særleg relevant for Miljøtenesta:

- Behandlingsforløp for habilitering
- Behandlingsforløp for rehabilitering
- Bruk av kommunalt følgepersonell i spesialisthelsetjenesten
- Ansvars- og oppgavefordeling ved henvisning og innleggelse av pasienter
- Ansvars- og oppgavefordeling ved opphold i og utskrivning av pasienter frå spesialisthelsetjenesten
- Retningslinjer for gjensidig kunnskapsoverføring og informasjonsutveksling, faglige nettverk og hospitering
- Helsefremmende og forebyggende arbeid

Det er etablert fleire samarbeidsfora mellom kommunane i helseforetaksområdet og Helse Stavanger HF på systemnivå. Kommunedirektør deltek i strategisk samansett utval (SSU), medan kommunalsjef helse og velferd deltek i fagleg samansett utval (FSU) og helsefelleskapet. Det er også etablert faste møte med Jæren DPS.

Ved tvangsvedtak blir spesialisthelsetenesta alltid påkoppa. Miljøtenesta samarbeider særskilt med mobilt innsatsteam (MIT), habilitering for vaksne (HAVO) og habilitering for barn og unge (HABU) knytt til brukarar med samansette utfordringar. I tillegg kan andre delar av spesialisthelsetenesta koplast på knytt til dømes til somatisk helse.

Det opplevast at samarbeidet med spesialisthelsetenesta stort sett fungerer fint, samstundes som det tidvis kan vere utfordrande med lang ventetid. Knytt til personar med lettare psykiske utviklingshemmingar med psykiske vanskar er ansvarshøvet mellom kommunen og spesialisthelsetenesta noko uklart. Her pågår det ein prosess kor også statsforvaltar er inkludert.

#### 4.3.6 Private tenesteytarar

Nokre av Miljøtenesta sine brukarar har private tenesteytarar. Dette er tenesteytarar som gjerne har kompetanse som kommunen manglar. Kommunen har ansvaret for tenestene uavhengig av kven som yter dei. Verksemdleiarane for Miljøtenesta og TSK har ansvaret for oppfølging av private tenesteytarar. Det gjennomføraste jamlege samarbeidsmøte og eit årleg kontraktsmøte. Tenesteytarane sender jamleg rapportar om tenestetilbodet. Miljøtenesta har etablert ein internkontroll av private tenesteytarar, som gjennomførast årleg hjå alle private tenesteytarar. Internkontrollen omhandlar arbeidsmiljøet til dei tilsette hjå tenesteytaren samt kvalitet til brukar knytt til legemiddelhandtering, ernæring, dokumentasjon, økonomi og Ros analyse brann.

I tillegg har brukarane tenestetilbod hjå ulike private aktørar. Fleire brukarar, gjerne dei yngre borna, har privat avlastning. Nokre brukarar har vidare VTA-plass (Varig tilrettelagt arbeid) hjå Jæren industripartner. Miljøtenesta og Jæren Industripartner har etablert eit formalisert samarbeid fire gonger årleg.

## 4.4 Vurderingar

**Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at det blir lagt aktivt til rette for samarbeid mellom tenesteytarane for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod.** Her kan samarbeidet mellom helse og velferd og oppvekst knytt til ordninga miljøterapeutar i skulen trekkjast fram som eit særleg positivt tiltak. Dette bidreg til eit meir heilskapleg og samordna tenestetilbod for brukarane av ordninga. Spørjeundersøkinga viser at litt over halvparten av respondentane opplev at avdelingane i Miljøtenesta samarbeider aktivt med andre tenesteområde i kommunen. Vel ein tredjedel svarer i nokon grad, og svært få i liten eller svært liten grad.



**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta har etablert eit hensiktsmessig system for oppfølging av eksterne tenesteytarar.** Det er positivt at Miljøtenesta har etablert eit system for internkontroll av private tenesteytarar, noko som er viktig for å sikre at brukarane får det tenestetilbodet dei har krav på.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at det rom for å styrkje samarbeidet mellom Miljøtenesta og TSK, særskilt knytt til bustadtildeling.** Dette både for å sikre betre kapasitetsutnytting og for å sikre ei hensiktsmessig brukarsamastning i bufellesskapa i Miljøtenesta.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Time kommune har organisert koordinerande eining på ein hensiktsmessig måte.** Det er viktig at koordinerande eining har tilstrekkeleg leiarforankring, og er breidt samansett for å sikre oversikt over relevante tenestetilbod i og utanfor kommunen. Time kommune sikrar leiarforankring ved at kommunalsjefane deltek og oversikt over relevante tenestetilbod ved å ha ei breid samansetning av relevante tenester i koordinerande eining.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at det er viktig å styrke samarbeidet med Helse Stavanger, særleg knytt til ansvarshøve for personar med lettare psykiske utviklingshemingar med psykiske vanskar.** Det er etablert eit formalisert samarbeid mellom Helse Stavanger og kommunane i helseforetaksområdet. Det pågår ein prosess knytt til avklaring av ansvarshøve knytt til personar med lettare psykiske utviklingshemingar med psykiske vanskar. Etter forvaltningsrevisor si vurdering er det viktig at dette blir gjennomført for å sikre desse brukarane eit heilskapleg og samordna tenestetilbod.

# 5. Tidleg innsats

## 5.1 Problemstillingar

3. I kva grad sikrar kommunen nødvendig førebyggjande arbeid?
  - 3.1. I kva grad er det etablert system og rutinar for å sikre tidleg innsats?
  - 3.2. I kva grad har miljøtenesta kompetanse og kapasitet til å drive førebyggjande innsats?

## 5.2 Revisjonskriterier

- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-3: Kommunen skal ved yting av helse- og omsorgstenester fremje helse og søke å førebyggje sjukdom, skade og sosiale problem. Det skal setjast i verk velferds- og aktivitetstiltak for barn, eldre, funksjonshemma og andre som har behov for dette.
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tenesteyting: Tenesta og tenesteytarane skal kontinuerleg tilstrebe at den enkelte brukar får dei tenester vedkommande har behov for til rett tid.
- Strategiplan helse og velferd 2022-2030 kapittel 3.2: Tenestetrappa etter BEON-modellen<sup>5</sup>
- Strategiplan helse og velferd 2022-2030 kapittel 4.1.2: Tidleg innsats

## 5.3 Fakta

### 5.3.1 Tidleg innsats

Omgrepet tidleg innsats er mest kjent frå oppvekstsektoren, til dømes gjennom Stortingsmelding 6 2019-2020 *Tett på – tidlig innsats og inkluderte fellesskap i barnehage, skole og SFO*.<sup>6</sup> Tidleg innsats blir her definert som eit godt pedagogisk tilbod frå tidleg småbarnsalder, at barnehager og skular arbeider for å førebyggje utfordringar og at tiltak setjast inn straks utfordringar avdekkjast. Omgrepet nyttast også i helse- og omsorgssektoren. Det visast i Helsedirektoratet sin rettleiar Barn og unge med habiliteringsbehov<sup>7</sup> at tidleg innsats må forstås både som konsentrert innsats på eit tidleg tidspunkt i eit barns liv, og som tidleg inngripen når problem oppstår eller avdekkjast i ulike stadie av livet.

Tidleg innsats er eit av fem satsingsområde i Time kommune strategiplan for Helse og velferd 2022-2030. Her tidleg innsats definert som at innbyggjaren skal få dei rette tenestene til rett tid. Det vektleggjast at kommunen blant anna vil:

- Satse på tidleg innsats og førebygging
- Ha gode og tilpassa avlastningstilbod
- Nytte klinisk ernæringsfysiolog og andre ressurspersonar i ernæringsarbeidet
- Følge opp bustadplan 2020 – 2040

Strategiplanen er no vedteken, og verksemdene skal i den vidare tida diskutere planen i personalgruppene og implementere denne i verksemda.

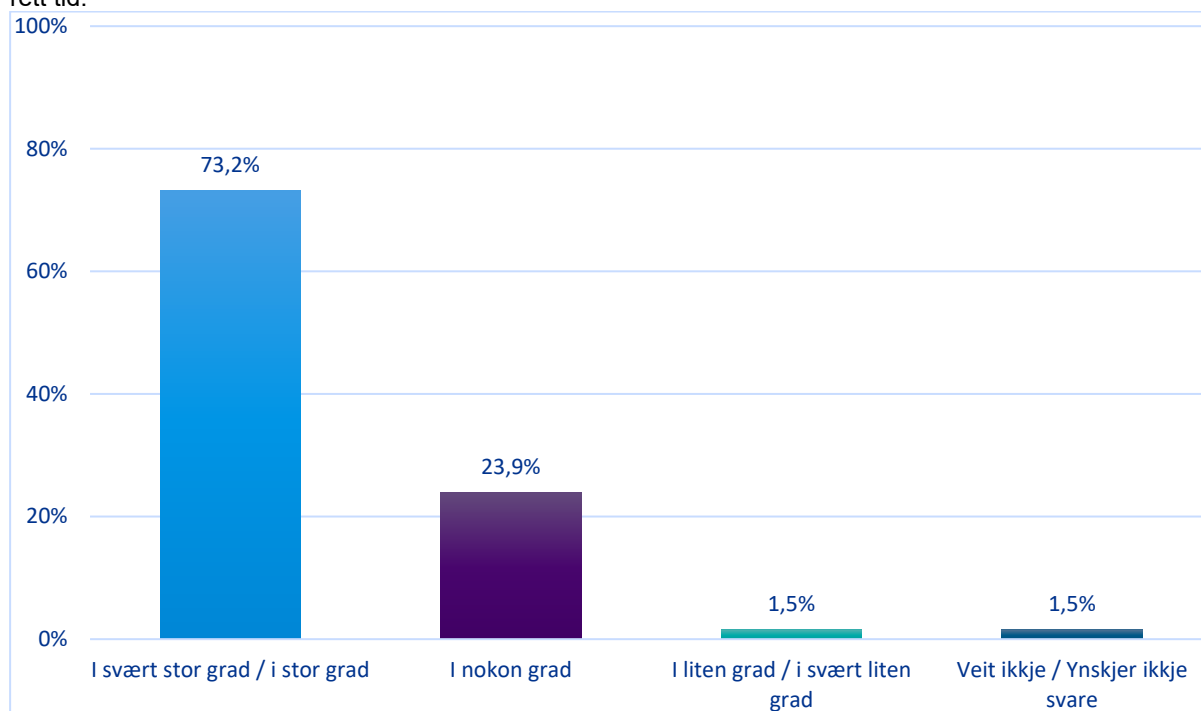
Det kjem fram av samtalar at omgrepet tidleg innsats er noko ukjent for Miljøtenesta. I tillegg opplevast det å vere noko uklart kva tilbod, tiltak, aktivitetar og tenestemottakarar innanfor Miljøtenesta som passar inn under dette omgrepet.

<sup>5</sup> BEON (Beste effektive omsorgsnivå). Sjå også Meld. St. nr. 47 (2008-2009)

<sup>6</sup> [Meld. St. 6 \(2019–2020\) \(regjeringen.no\)](#)

<sup>7</sup> [Barn og unge med habiliteringsbehov – Veileder.pdf \(helsedirektoratet.no\)](#)

I denne rapporten har vi brukt kommunen sin eigen definisjon i strategiplanen for Helse og velferd. I tillegg har vi knytt tidleg innsats opp mot omsorgstrappa og BEON-prinippet som er godt implementert i helse- og omsorgssektoren. Dette handlar om at brukar skal få eit tenestetilbod på beste og mest effektive nivå. I spørjeundersøkinga har vi spurt dei dei tilsette i kva grad dei opplev at brukarane får dei rette tenestene til rett tid.



Figur 7: I kva grad opplev du at brukarane i Miljøtenesta får dei rette tenestene til rett tid?

Som figuren over viser svarer 73,2 % at brukarane i stor eller svært stor grad får dei rette tenestene til rett tid. 23,9 % svarar i nokon grad, og 1,5 % i liten grad eller svært liten grad. I både intervju og opne svar i spørjeundersøkinga blir avlastninga trekt fram som eit område kor det er utfordrande å gi brukarane dei rette tenestene. Som nemnt i del 3.3.8 har avlastninga arealmessige kapasitetsutfordringar. I tillegg er det eit stort spenn i brukarane hjå avlastninga, mellom anna brukarar over 18 år som ventar på bygging av eigen bustad. Det blir trekt fram at kommunen bør iverksetje kartlegging av bustadar for personar over 18 år tidlegare.

### 5.3.2 Førebyggjande arbeid i Miljøtenesta

Miljøtenesta jobber systematisk etter etablerte rammeverk og modellar som nyttast i det førebyggjande arbeidet. Som nemnt i del 3.3.5 arbeidar Miljøtenesta utifrå rammeverket *Positiv atferdsstøtte (PAS)*, *Aktiv støtte* og *SPELL*:

- *PAS* har til hensikt å forstå, førebyggje og redusere utfordrande åtferd (t.d. utagering) hjå brukarar ved å tilpasse tenester og tiltak til brukaren sine interesser, ferdigheiter, ynskjer og moglegheiter. I fritekst i spørjeundersøkinga trekk fleire respondentar fram at fleire tilsette bør få kurs i *PAS*.
- *Aktiv støtte* er prinsipp for korleis ein kan gi støtte til blant anna personar med kognitiv funksjonsnedsettelse, eksempelvis at ein skal gi gradert hjelp og støtte for å bidra til utvikling og meistring.
- *Spell* er eit rammeverk for tenester til mennesker med autismespekterdiagnose og kognitiv funksjonssvikt .

Miljøtenesta arbeidar med brukargrupper der utagering kan vere ei utfordring. I samband med dette nyttast *Terapeutisk aggresjonsmeistring (TAM)* som metode. TAM har som hovedefokus på å forebyggje

agresjon og utagering. Dette skjer t.d. ved å vere bevisst på elemente som kan vere triggerar for agresjon.

Tenestene i Helse og Velferd nyttar modellen *KlinObsKommune* i sine arbeidsrutinar og kompetansebygging. Føremålet med modellen er at tenestemottakarane vert ivareteke på ein trygg og forsvarleg måte ved at endringar i helsetilstand vert avdekkja tidleg. Dette krev at dei tilsette har god observasjonskompetanse. For å avdekkja endringar i helsetilstand brukast verktøya ABCDE (Airways, Breathing, Circulation, Disability, Expose/Environment), NEWS (National Early Warning Score) og ISBAR (pasientsikker kommunikasjonsstruktur)<sup>8</sup>. Det kjem fram av *Handlingsplan – Gode helse- og omsorgstenester til personar med utviklingshemming* har fleire tilsette i Miljøtenesta delteke på kurs knytta til KlinObsKommune-rameverket.

### 5.3.3 Tenestetrappa og BEON-prinsippet

Som nemnt i del 5.2 byggjer tenestetrappa i Time kommune på BEON-prinsippet. Dette prinsippet handlar om å gi riktige tenester på riktig nivå, samt å sikre at ressursar vert nytta effektivt. Tenestetrappa er ein gradering av kategoriar av tenester som kommunen tilbyr. Omsorgstrappa er skildra i figuren under.



Figur 8: Tenestetrappa. Henta ifrå strategiplan Helse og velferd 2022-2030.

Øvst i trappa ligg langtidsopphald i institusjon (mest omfattande tenestenivå), mens fyrste steg i trappa består av blant anna frivilligsenter, meistringstilbod og velferdsteknologi. Miljøtenesta har tenestetilbod på trinn 1-5.

I 2019 utarbeida Agenda Kaupang ei drifts- og ressursanalyse for Time kommune om helse- og omsorgstenestene i kommunen<sup>9</sup>. Her vert det påpeika at BEON-prinsippet krev at tiltak og tilbod i helse- og omsorgstenestene må bestå av ulike nivå, og at kommunen må ha ein tenestestruktur som byggjer opp under prinsippet. Det fylgjer av dette at kommunen også må ha riktig dimensjonering av tenestene på riktig nivå. Det visast i rapporten til at kommunen er noko tung på dei høgaste trinna i tenestetrappa. Ei dreiging mot tenester lågare i trappa tilrås, altså frå institusjon til tenester til heimebuande. Det visast vidare til at kommunen har hatt ei tydeleg dreiging i denne retninga det siste tiåret, og at den bør halde fram. Det tilrås vidare at kommunen tek i bruk velferdsteknologi, etablerer fleire omsorgsbustadar og sørgjer for eit robust og kvalitativt godt dag- og aktivitets-/arbeidstilbod.

<sup>8</sup> Sjå Klinisk observasjonskompetanse i kommunehelsetjenesten av Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT). Lenke: [Klinisk observasjonskompetanse i kommunehelsetjenesten \(utviklingssenter.no\)](https://www.utviklingssenter.no/klinisk-observasjonskompetanse-i-kommunehelsetjenesten)

<sup>9</sup> Agenda Kaupang (2019). *Drifts- og ressursanalyse innen pleie og omsorg – Time kommune*

BEON-prinsippet legg føringar for korleis tenester skal tildelast. *Tenestekriteria for tildeling av omsorgstenester* i Time kommune byggjer på tenestetrappa og BEON-prinsippet. Det er ei raud tråd frå tenestekriteria til temaene tidleg innsats og førebygging.

I *Bustadplan 2020-2040*<sup>10</sup> vert behov for institusjon, omsorgsbustader og andre kommunale greidd ut. Riktig dimensjonering av tenester i form av areal og tilpassa bygg, t.d. avlastning og omsorgsbustadar, er tett forbunde med BEON-prinsippet og tenestetrappa. Som nemnt tidlegare pågår det fleire byggeprosjekt knytt til nye omsorgsbustadar, noko som mellom anna påverkar avlastninga som har arealmessige kapasitetsutfordringar.

### **5.3.4 Redusert press på andre og dyrare tenester**

Forvaltningsrevisor har i intervju spurt intervjuobjekta om korleis Miljøtenesta bidreg til redusert press på andre og dyrare tenester. Fleire av intervjuobjekta fram at Miljøtenesta har fokus på bygge kompetanse rundt den einkilde brukar, og at dette resulterer i at Miljøtenesta i stor grad kan løyse utfordringar og møte brukarane sine behov innanfor eigne tenester. På denne måten unngår ein å gjere beslag på ressursar og kapasitet frå andre tenesteområde i kommunen eller andre forvaltningsnivå. Eit dømesom fleire har nemnt, er at Miljøtenesta har bygga kompetanse for å kunne tilby palliativ behandling til brukarar i livets siste fase.

Fleire intervjuobjekt nemner viktigeita av å vere tidleg ute overfor brukarar og pårørande. Tilbod om avlastning med relativt små vedtak kan bidra til dempe press på foreldre som står i ein krevjande omsorgssituasjon. Det same gjeld bruk av støttekontakt. Aktivitetssenteret blir også trukke fram som eit viktig avlastningstilbod. Senteret har oppe etter skuletid, og fulle dagar i skuleferiar. Gjennom avlastning kan ein unngå større og omfattande tenester til barn og unge med UH, og at barn og unge kan bo heime lengst mogleg.

Andre intervjuobjekt trekk fram fokus på somatisk helse som eit bidrag til lågare press på spesialisthelsetenesta. Ved hjelp av rammeverket KlinObsKommune kan forverring i brukarar sin somatiske helse verte avdekt tidleg. Miljøtenesta har også fokus på ernæring.

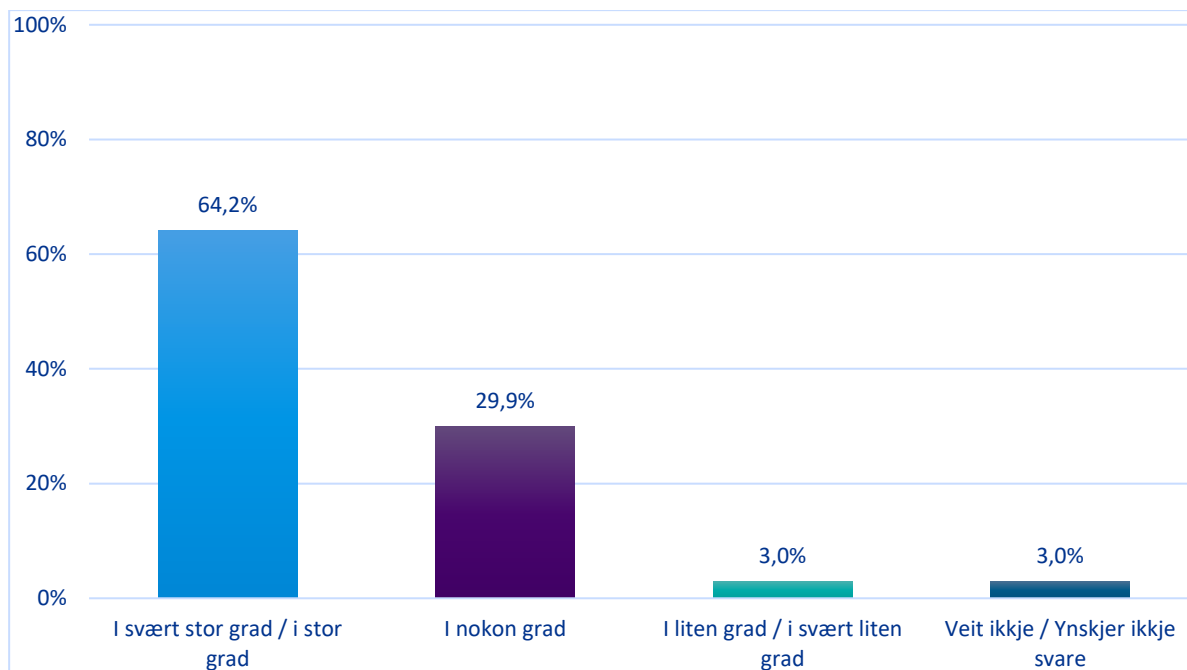
Desse nemnte døma kan på ulikt vis bidra til lågare press på andre og dyrare tenester.

### **5.3.5 Kompetanse og kapasitet til førebyggjande innsats**

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette om korleis dei opplev Miljøtenesta si kompetanse og kapasitet knytt til førebyggjande innsats.

---

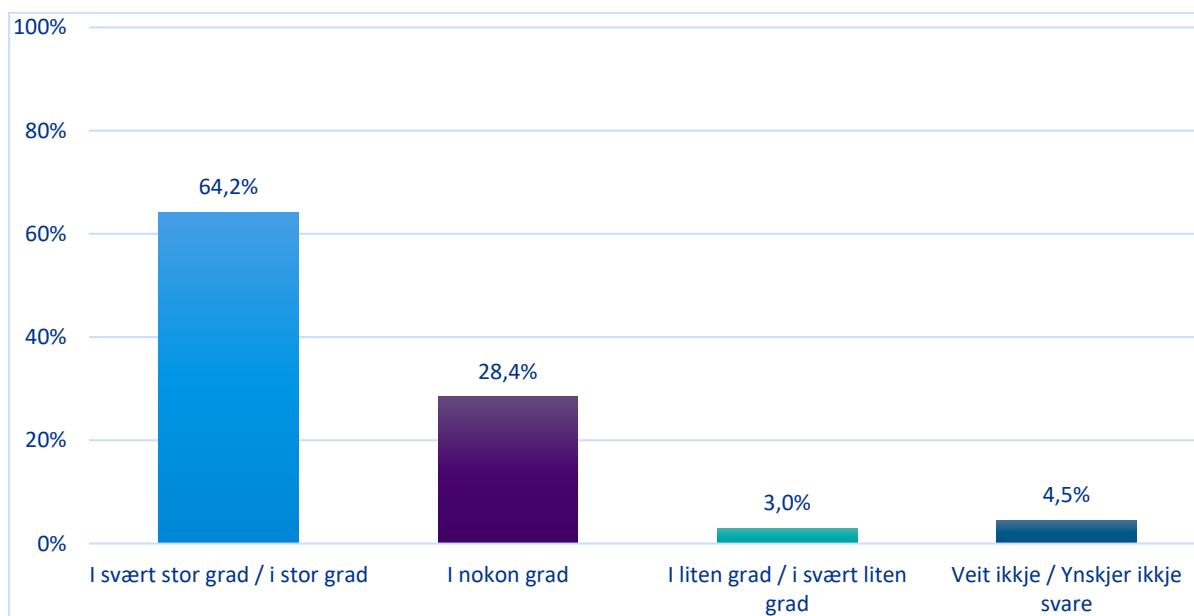
<sup>10</sup> Politisk sak 73/20



Figur 9: I kva grad opplev du har Miljøtenesta har kompetanse til å arbeide førebyggjande med brukarane i Miljøtenesta?

Som figuren over viser svarer 64,2 % at Miljøtenesta i stor eller svært stor grad har kompetanse til å arbeide førebyggjande. 29,9 % svarar i nokon grad, og 3 % i liten eller svært liten grad.

Når det gjeld kapasitet svarar 64,2 % som vist i figuren under at Miljøtenesta i stor eller svært stor grad har kapasitet til å arbeide førebyggjande. 28,4 % svarar i nokon grad, og 3 % i liten eller svært liten grad.



Figur 10: I kva grad opplev du at Miljøtenesta har kapasitet til å arbeide førebyggjande ovenfor brukarane i Miljøtenesta?

Det kjem fram av intervjudata at det blir opplevd at Miljøtenesta har god kapasitet og kompetanse til å drive førebyggjande innsats. Knytt til kapasitet blir det vist til at mange brukarar har ein til ein bemanning, noko som tilrettelegg for tett oppfølging av den enkelte brukar. Samstundes er kapasiteten på avlastninga som nemnt tidlegare utfordrande. Når det gjeld kompetanse kartlegg Miljøtenesta kognitiv svikt, demens og somatisk helse. Den kliniske kompetansen har auka, og vil vidareutviklast gjennom KlinObs kommune.

Miljøtenesta har fokus på ernæring, og alle tilsette skal på ernæringskurs. Som vist i del 5.3.2 nyttar Miljøtenesta TAM og PAS som metodikk. Kvar avdeling har tilsette med særskilt ansvar for TAM og PAS, og det blir gjennomført fagsamlingar for desse kvar sjette veke. Dette blir trekt fram som viktig førebyggjande kompetanse.

Miljøtenesta fokuserer på korleis kompetansen og kapasiteten blir nytta i organiseringa av grunnturnusen. Ved høgt sjukefråvær kan det bli vanskeleg å ivareta den førebyggjande kapasiteten og kompetansen, både då tenesta kan mangle viktig kompetanse og det kan bli høg utskiftning blant personalet som følgjer opp brukarane.

## 5.4 Vurderingar

**Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta har hensiktsmessige faglege rammeverk og modellar som bidreg til tidleg innsats og førebygging.** Det er ikkje etablert eigne rutinar for å sikre tidleg innsats i Miljøtenesta, men Miljøtenesta har faglege rammeverk og modeller der tidleg innsats og førebygging er integrert. Miljøtenesta har også prioritert kompetanseutviklingstiltak knytt til desse rammeverka og modellane, som til dømes TAM, PAS og KlinObsKommune. Data frå spørjeundersøking og intervju tyder på at Miljøtenesta har god kompetanse og kapasitet til å drive førebyggjande innsats.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta ikkje i tilstrekkeleg grad har hatt fokus på kva hovudmål i *Strategiplan for Helse og velferd 2022-2030* om tidleg innsats betyr for Miljøtenesta.** Det er lite bevisstheit i Miljøtenesta om kva omgrepet tidlig innsats betyr for tenesta, kva tenester og tiltak som er å rekna som tidleg innsats, samt kor ulike tenester og tiltak ligg i høve til omsorgstrappa. *Strategiplanen* er rett nok nyleg vedteken, men uansett blir det viktig å halde fokus på operasjonaliseringa av målet og skape bevisstheit på kva tidleg innsats betyr i Miljøtenesta sin kontekst.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta på fleire måter bidreg til å redusere presset på andre og dyrare tenester.** Agenda Kaupang sin drifts- og ressursanalyse tilrår kommunen å dreie tenestene ned i omsorgstrappa – det vil seie frå institusjon til tenester til heimebuande. Miljøtenesta bidreg her gjennom spesialiserte prosedyrar som palliasjon i å halde brukarane i omsorgsbustadar og unngå opphald i institusjon. Miljøtenesta bidreg vidare i å førebyggje og tidleg oppdage forverring i brukarane sin helsetilstand. Miljøtenesta har også viktige avlastningstiltak for barn og unge, som kan leggje til rette for at dei kan bu heime lengst mogleg. Avlastningstiltak kan også bidra til at ein slepp større og omfattande tenester høgare i omsorgstrappa.

# 6. Brukar- og pårørandeinvolvering

## 6.1 Problemstillingar

4. I kva grad blir brukarar og pårørande involvert i gjennomføring av helse- og omsorgstenester?
  - 4.1. I kva grad blir tenestetilbodet utforma i samband med brukarar og pårørande?
  - 4.2. I kva grad blir erfaringar frå brukarar og pårørande nytta i arbeidet?

## 6.2 Revisjonskriterier

- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-6: Kommunen skal tilby personar med særleg tyngande omsorgsarbeid nødvendig pårørandestøtte, blant anna i form av opplæring og rettleiing, avlastningstiltak og omsorgsstønad.
- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-10: Kommunen skal etablere system for innhenting av pasientar og brukarar sine erfaringar og synspunkt. Representar for pasientar og brukarar skal inkluderas i utforminga av kommunen si helse- og omsorgsteneste.
- Pasient og brukerrettighetsloven § 3-1: Brukar har rett til å medverke i gjennomføringa av helse- og omsorgstenester. Medverknaden skal tilpassast den enkelte brukar si evne til å gi og motta informasjon. Tenestetilbodet skal så langt som mogleg utformast i samarbeid med brukar.
- Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten: Erfaringar frå brukarar og pårørande skal brukast i gjennomføring og evaluering av verksemda sine oppgåver.
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting: Brukarar og eventuelt pårørande og verje medverker ved utforming eller endring av tenestetilbodet. Brukar har medbestemming i samband med dagleg utføring av tenestene.

## 6.3 Fakta

### 6.3.1 System og rutinar

Brukarmedverknad er eit av fem satsingsområde i *Strategiplan for Helse og velferd 2022-2030*. Det overordna målet er at tenestene vert utforma i lag med innbyggjarane. Kommunen ynskjer mellom anna:

- Ha eit godt samarbeid med brukarar og deira pårørade
- At brukar påverkar eigen kvardag og utforming av tenestetilbodet
- Leggje vekt på «kva er viktig for deg?» i tenestetilbedinga
- Involvere innbyggjarar og brukarrepresentantar i planarbeid, nytenking og utviklingsarbeid

Kommunen sin handlingsplan for gode helse- og omsorgstenester til personar med utviklingshemming inneheld sju hovudtiltak, kor to av desse er nært knytt til brukarmedverknad. Jamfør hovudtiltak 2 *personsentrerte og individuelt tilrettelagte tenester* skal:

- Tiltak, rapportar og evaluering av tiltak skal så langt det lar seg gjere utførast saman med brukar. Føremålet er å sikre brukarmedverknad og sjølvbestemming for personar med utviklingshemming.
- Brukar skal ha moglegheit til å velje og bestemme kva aktivitetar denne vil delta på. Føremålet er at brukar skal ha eit aktivt og meningsfylt tilvære.

Jamfør hovudtiltak 6 samarbeid med familie, pårørande og verje skal:

- Miljøtenesta gjennomføre jamlege samarbeidsmøte med pårørande / verje for å ivareta tenestemottar sine interesser (minst to møte per år, oftare ved behov). Føremålet er å sikre godt samarbeid med pårørande.



- Miljøtenesta gjennomføre ansvarsgruppemøte med blant andre pårørende / tenestemottaker (to gonger årleg, elles ved behov). Føremålet er at brukar og pårørende får medverke i planlegging, utforming, gjennomføring og evaluering av eigne tenester.
- Miljøtenesta gjennomføre årleg pårørende samling. Føremålet er å sikre samarbeid mellom kommunen, tenestemottakarar, pårørende og verje.
- Helse og velferd utarbeide ein pårørandestrategi for tenesteområdet. Miljøtenesta skal ha ei eiga rutine for pårørandesamarbeid.

Kommunestyret vedtok i sak 016/22 at det skulle opprettast eit samarbeidsutval i Miljøtenesta. Samarbeidsutvalet blei etablert hausten 2022, og består av ein brukarrepresentant, ein pårøranderepresentant, ein politisk representant og verksemdleiar for Miljøtenesta.

Kommunen har utforma ein handlingsplan for pårørandearbeid i Time kommune, handsama i Utval for levekår 19. April 2023. Handlingsplanen har vore til høyring hjå Samarbeidsutvalet i Miljøtenesta, ungdomsrådet og senior- og brukarrådet. Kommunen ynskjer gjennom denne å skape ei felles retning i pårørandesamarbeidet i helse- og omsorgstenestene. Handlingsplanen skal bidra til auka kompetanse og kunnskap hjå medarbeidarane som møter pårørende. Handlingsplanen inneheld fem satsningsområde med tilhøyrande strategiar og tiltak. Desse utgjør føringar for vidare tenesteutvikling i samspel med pårørende dei kommande åra. Tenesteområda skal i det vidare implementeringsarbeidet utarbeide eigne handlingsplanar.

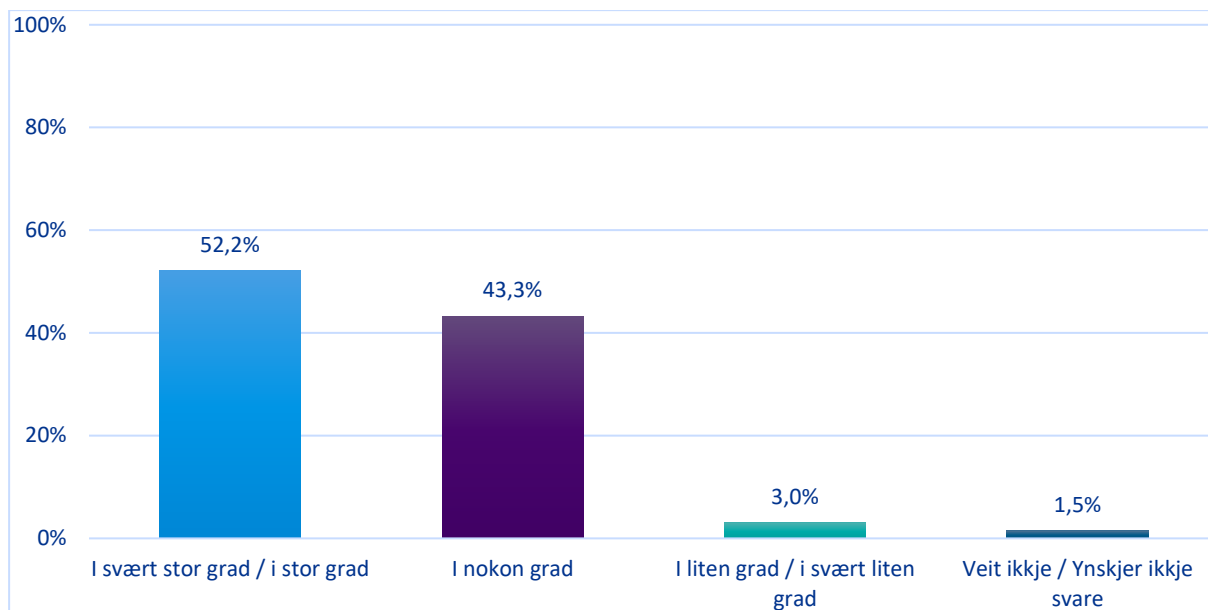
Miljøtenesta har utarbeid fleire rutinar knytt til brukar- og pårørandesamarbeidet. Det er utarbeid eigne rutinar for rollene primærkontakt, sekundærkontakt og koordinator, som blant anna skildrar korleis brukarar og pårørende skal involverast. Vidare er det etablert ei rutine for gjennomføring av samarbeidsmøte. Dette skal gjennomførast minst to gonger årleg, men gjennomførast gjerne oftare. Frekvens avheng av brukar og pårørende sine behov. Det er også utarbeid retningslinjer for fritidsaktivitetar for brukarane som skildrar korleis Miljøtenesta skal arbeide med dette.

Det er utarbeid ei eiga sjekklister for internkontroll av brukarmedverknad. Denne består av 11 punkt, irekna om det er gjennomført brukarsamtalar og systematiske samarbeidsmøter med brukar/pårørende/verge. Det skal kryssast av ja eller nei på kvart punkt, i tillegg er det moglegheit for å legge ved utfyllande kommentarar. Svara bekreftast ved underskrift frå avdelingsleiar og vernepleiar.

### **6.3.2 Involvering av brukarar og pårørende i tenestetilbodet**

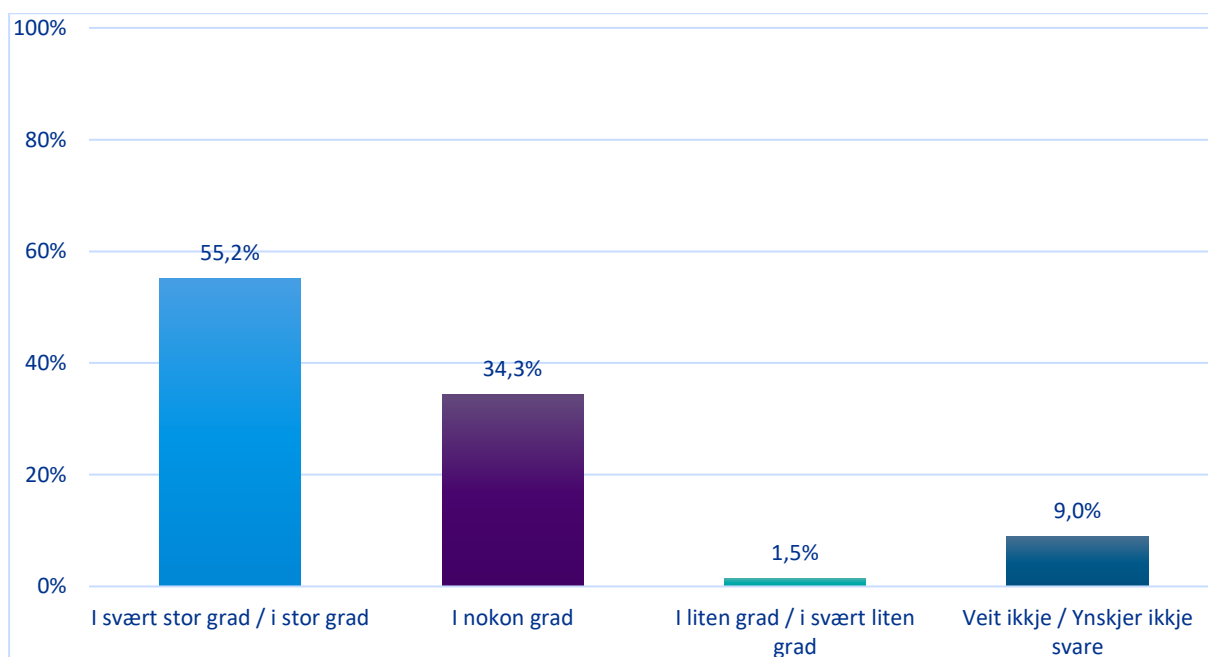
Det blir vektlagt både i intervjudata og i opne svar i spørjeundersøkinga at involvering av brukarar og pårørende er viktig for Miljøtenesta. Miljøtenesta har arbeid aktivt dei siste åra med å utarbeide system og struktur for brukar- og pårørandearbeidet (sjå del 6.3.1 for nærmare informasjon).

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette i kva grad brukarane blir involvert i tenestetilbodet.



Figur 11: I kva grad opplev du at brukarane blir involvert i tenestetilbodet?

Som figuren over viser opplev 52,2 % av responnentane at brukarane i stor eller svært stor grad blir involvert i tenestetilbodet. 43,3 % svarar i nokon grad, og 3 % i liten grad eller svært liten grad. Vi har også i spørjeundersøkinga spurt i kva grad pårørande blir involvert i tenestetilbodet.



Figur 12: I kva grad opplev du at pårørande blir involvert i tenestetilbodet til brukarane i Mlljøtenesta?

Som figuren over viser opplev 55,2 % av responnentane at pårørande i stor eller svært stor grad blir involvert i tenestetilbodet til brukar. 34,3 % svarar i nokon grad, og 1,5 % i liten grad eller svært liten grad.

Fleire informantar/respondentar opplev at brukar- og pårørandeinvolveringa kan bli betre. Involvering av brukar og pårørande knytt til fornying av vedtak blir trekt fram som eit konkret forbetningsområde. I denne prosessen har tenesteytar som skildra i del 4.3.1 ansvar for å skrive ei endringsmelding som skildrar brukar sine behov, medan TSK utformar nytt vedtak utifrå denne endringsmeldinga. Det blir peikt på at det usikkerheit knytt til om brukar og pårørande blir involvert i denne prosessen.

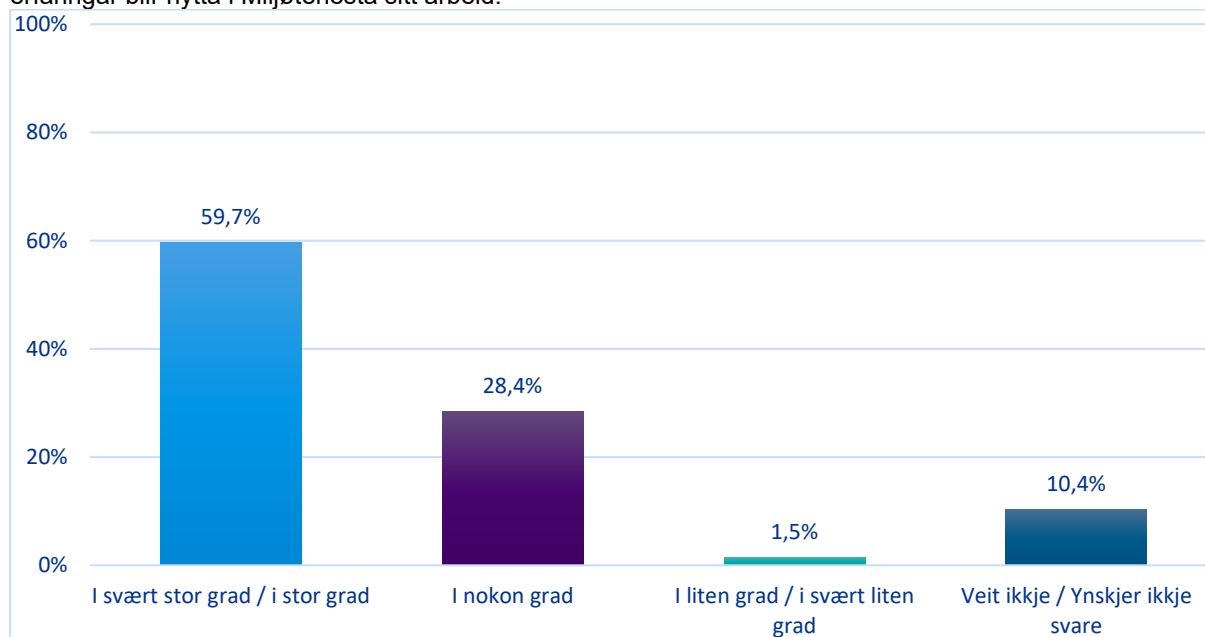
Miljøtenesta har fokus på å tilrettelegge tenestene til den enkelte brukar sine behov. Vidare ynskjer Miljøtenesta å leggje til rette for at brukarane kan vere mest mogleg sjølvstendige i eigne liv. I samband med dette pågår det fleire relevante utviklingsprosessar. Miljøtenesta har stort fokus på og arbeider med å ta i bruk velferdsteknologi i tenestene. Det visast til at dette blant anna kan bidra til å gjere brukar meir sjølvstendig. Vidare arbeider Miljøtenesta med å implementere mobil omsorg, kor eit mål er å involvere brukar i større grad i tenesta si dokumentering av tenesteytinga. Miljøtenesta arbeider også med å implementere positiv atferdsstøtte (PAS) som eit rammeverk og verdigrunnlag i tenesteytinga for å auke livskvalitet og deltaking frå brukar. Det er utarbeid styrande dokumentasjon knytt til arbeidet med PAS, irekna sjekklister. Som nemnt i del 6.3.1 har det blitt utarbeid ein eigen handlingsplan for pårørandearbeid, gjeldande for alle tenester i tenesteområdet helse og velferd.

Brukarane har ein primærkontakt i Miljøtenesta, som har hovudansvar for kontakt med og oppfølging av pårørande. Det blir trekt fram at det per tid er mindre utskifting i personalet enn det har vore tidlegare i Miljøtenesta, noko som er positivt knytt til stabilitet i rolla som primærkontrakt. Utskifting i denne rolla blir trekt fram som utfordrande for brukarar og pårørande.

IP, koordinator og barnekoordinator er også viktige verktøy knytt til brukar- og pårørandeinvolvering. Som nemnt i del 4.3.3 er desse tiltaka retta mot personar med behov for fleire langvarige og koordinerte helse- og omsorgstenester. IP skal sikre individuelt tilpassa tenester og at tenesteytar samarbeider med brukar og pårørande. Koordinator og barnekoordinator har viktige funksjonar knytt til å koordinere tenester og sikre at tenester fungerer saman.

### 6.3.3 Erfaringar

I spørjeundersøkinga har vi spurt dei tilsette om i kva grad dei opplev at brukarane og dei pårørande sine erfaringar blir nytta i Miljøtenesta sitt arbeid.



Figur 13: I kva grad opplev du at brukarane og dei pårørande sine erfaringar blir nytta i Miljøtenesta sitt arbeid?

Som figuren over viser opplev 59,7 % av responnentane at brukarane sine erfaringar i stor eller svært stor grad blir involvert i tenestetilbodet. 28,4 % svarar i nokon grad, og 1,5 % i liten grad eller svært liten grad. Miljøtenesta henter inn erfaringar frå brukarar og pårørande på fleire måter. Miljøtenesta gjennomfører brukarundersøkingar blant brukarane kvart 3 år. Det blei sist gjennomført i 2020, og skal gjennomførast igjen i 2023. Brukar og pårørandeundersøkingar i Miljøtenesta ligg som fast intervall på kvart tredje år i økonomiplanen. Det har til nå ikkje blitt gjennomført pårørandeundersøking i Miljøtenesta. Dette har blitt trekt fram som eit forbettringsområde i samband med utarbeidinga av handlingsplan for pårørandearbeid. I

tillegg henter Miljøtenesta inn erfaringar frå samtalar og møte med brukarar og pårørande. På individnivå gjennomførast det systematisk samarbeidsmøte, i tillegg til løpande dialog undervegs. Det gjennomførast også fellessamlingar for brukarar og pårørande. For brukarar arrangerast det blant anna husmøte og trivselssamtalar. For pårørande arrangerast det blant anna foreldremøte og/eller pårørandesamlingar.

## 6.4 Vurderingar

**Forvaltningsrevisor si overordna vurdering er at Miljøtenesta har fokus på involvering av brukarar og pårørande i gjennomføringa av helse- og omsorgstenester.** Eit fleirtal av respondentane i spørjeundersøkinga svarer at brukarar og pårørande blir involvert i tenestetilbodet i stor eller svært grad. Svært få svarar i liten eller svært grad. Høvesvis 43,3 % og 34,3 % svarar at brukarar og pårørande blir involvert i nokon grad.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøteneste generelt har hensiktsmessige system og rutinar for å ivareta brukar- og pårørandeinvolvering, men at det er risiko for at brukarar og pårørande ikkje i tilstrekkeleg grad vert involvert i samband med fornying av vedtak.** Det er positivt at Miljøtenesta har etablert system og rutinar for å ivareta og sikre brukar- og pårørandeinvolvering. Irekna er det etablert ei sjekklister for oppfølging av brukar- og pårørandearbeidet. Opprettinga av Samarbeidsutvalet og etablering av handlingsplan for pårørandearbeid styrkjar etter vår vurdering brukar- og pårørandeinvolveringa på systemnivå. Samstundes vurderer forvaltningsrevisor at det er ein risiko for at brukarar og pårørande ikkje blir involvert i tilstrekkeleg grad i samband med fornying av vedtak. Kommunen bør vurdere å styrkje systemet på dette området, til dømes ved å setje krav til at brukar og pårørande inkluderast i endringsmeldinga tenesteytar sender til TSK.

**Forvaltningsrevisor si vurdering er at Miljøtenesta nyttar brukarar og pårørande sine erfaringer i arbeidet, men at ein bør vurdere å ha meir systematisk innhenting av pårørande sine erfaringar.** Når det gjeld nytta av brukarar og pårørande sine erfaringar i arbeidet svarar litt over halvparten av respondentane i spørjeundersøkinga at dei opplev at erfaringane blir nytta i stor eller svært stor grad. Svært få svarar i liten eller svært liten grad, og vel ein tredjedel i nokon grad. Det er positivt at det systematisk blir gjennomført brukarundersøkingar blant brukarane. I midlertid vurderer forvaltningsrevisor at det på same vis også bør gjennomførast systematiske pårørandeundersøkingar.

## 7. Tilrådingar

I samsvar med føremålet om å gjennomføre ein forbetningsorientert forvaltningsrevisjon kommer vi med tilrådingar for å styrkje Miljøtenesta. Basert på undersøkelser og vurderingane som er gjort tilrår vi Time kommune å setje i verk fylgjande tiltak:

Tilrådingar	
1	Time kommune bør løypande vurdere om kapasiteten på leiarnivå i Miljøtenesta er tilstrekkeleg og setje inn tiltak ved behov
2	Time kommune bør prioritere å etablere varig organisering av BPA når prosess knytt til fritt brukarval er avklart
3	Time kommune bør styrkje samarbeidet knytt til bustadtildeling
4	Time kommune bør operasjonalisere mål om tidleg innsats frå <i>Strategiplan for Helse og velferd</i> i Miljøtenesta
5	Time kommune bør setje inn tiltak for å sikre at brukarar og pårørande blir involvert i tilstrekkeleg grad i samband med fornying av vedtak, til dømes ved å setje krav til at brukar og pårørande inkluderast i endringsmelding tenesteytar sender til TSK
6	Time kommune bør vurdere etablere eit system for gjennomføring av pårørandeundersøkingar

# 8. Kommunedirektøren sitt fråsegn

## Svar på tilrådingane

- |   |  |  |
|---|--|--|
| 1 | Time kommune bør løypande vurderer om kapasiteten på leiarnivå i Miljøtenesta er tilstrekkeleg og setje inn tiltak ved behov.  | Time kommune vurderer fortløpande kapasitet på leiarnivå i miljøtenesta.   |
| 2 | Time kommune bør prioritera å etablera varig organisering av BPA når prosess knytt til fritt brukarval er avklart.   | Time kommune er i en pågåande BPA anbuds prosess, Det er også mål om endeleg avklaring på organisering av BPA innan utgangen av 2023. Leiar av TSK vil verta invitert inn i leiarmøte til Miljøtenesta ein gong i månaden for å styrkje samarbeidet. |
| 3 | Time kommune bør styrkje samarbeidet knytt til bustadtildeling.  | Strategiplan Helse og velferd 2022-2030 vil verta godt forankra i leiargruppa og ute i avdelingane. Der vil ein sjå på kva som ligg i tidleg innsats og kva dette har å bety for den enkelte avdeling i Miljøtenesta.                                |
| 4 | Time kommune bør operasjonisere mål om tidleg innsats frå Strategiplan for Helse og velferd i Miljøtenesta.  | Miljøtenesta har faste samarbeidsmøte med pårørande. I tillegg har vi ein fast årleg pårørandesamling. I samarbeidsmøte med pårørande er gjennomgang av hjelpebehov og dialog med TSK eit fast punkt på agendaen.                                    |
| 5 | Time kommune bør setja inn tiltak for å sikre at brukarar og pårørande blir involvert i tilstrekkeleg grad i samband med fornying av vedtak, til dømes ved å setje krav til at brukar og pårørande inkluderast i endringsmelding tenesteytar sender til TSK. | Miljøtenesta har kunn hatt brukarundersøking. I økonomiplanen ligg både brukar og pårørandeundersøking som fast intervall på kvart tredje år i miljøtenesta. I 2023 vil det verta pårørandeundersøking.  |
| 6 | Time kommune bør vurdere etablere eit system for gjennomføring av pårørandeundersøkingar.  |  |

# Vedlegg 1 Dokumentliste

Årshjul kvalitet-HMS 2023
Barn som pårørende - rutine
Barn som pårørende - Samarbeidsrutine mellom psyk, rus, Helsestasjon og skolehelsetjenesten
Brev fra Fagforbundet vedr. sak Fritt brukervalg i brukerstyrt personlig assistent ordningen (BPA) i Time kommune
Budsjett Miljøtjenesten
Bustadplan 2020-2040
Endelig rapport fra Statsforvalter
Forslag til rutine for barnekoordinator
Fritidstilbud for brukere i miljøtjenesten
Fritt brukervalg - praktisk hjelp
Fritt brukervalg i brukerstyrt personlig assistent ordningen (BPA) i Time kommune
Handlingsplan - Gode helse- og omsorgstjenester til personar med utviklingshemming
Individuell plan - prosedyre
Internkontroll BPA
Internkontroll eksterne institusjoner
Internkontroll Miljøtjenesten
KlinObsKommune
Kompetanse oversikt miljøtenesta
Kompetanseplan Miljøtjenesten 2023
Koordinator - rutine
Nasjonal veileder - Gode helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming
Organisasjonskart Helse og velferd
Oversikt over kompetanse - opplæring helse & velferd
Oversikt over rutiner & retningslinjer Miljøtenesta
Oversikt ressurskrevende og antall puh
Politisk sak - Gode Helse- og omsorgstjenester til personar med utviklingshemming
Primær- og sekundærkontakt MT
Prosedyre for samarbeidsrutiner mellom helsestasjon og avd for psykisk helse og rusarbeid
Pårørende samarbeid - rutine for gjennomføring av samarbeidsmøte
Rapport fra kartlegging av BPA
Referat møte i samarbeidutvalget 14.09.22
Referat samarbeidsmøte 13.12.2022
Retningslinje for fritidsaktiviteter for brukerne
Rutinar for svangerskapsomsorgen
Rutiner for gravide rusmiddelmissbrukere
Samarbeid med eksterne aktører
Samarbeidsutvalg for helse- og omsorgstjenesten
Samhandling mellom tjenestekontoret og tjenesteutøvere i helse og velferd
Sjekkliste brukermedvirkning
Sjekkliste HMS

Sjekkliste medikamenthaandtering
Sjekkliste organisatorisk
Sjekkliste PAS
Sjekkliste PAS-ansvarlige
Sjekkliste profil
Strategiplan Helse og velferd 2022-2030
Tenestekriteria for tildeling av omsorgstenester
Tilleggsopplysninger til sak om Fritt brukervalg i brukerstyrt personlig assistent ordningen (BPA) i Time kommune
Tiltaksplan etter tilsyn Kverneland avl.
Utkast kriterier barnekoordinator
Veileder Time kommune BPA ordning 2022



# Vedlegg 2 Spørjeundersøking

## Innleiande tekst

KPMG gjennomfører ein forvaltningsrevisjon av Miljøtenesta i Time kommune på vegne av kommunestyret i kommunen. Føremålet med forvaltningsrevisjonen er å undersøkje i kva grad Time kommune tek i vare sitt ansvar kva gjeld forsvarlege helse- og omsorgstenester til målgruppa til Miljøtenesta. Forvaltningsrevisjonen fokuserer på fire tematiske område:

- Organisering og kompetanse
- Samarbeid og samhandling
- Tidleg innsats
- Brukar- og pårørandeinvolvering

Målet med denne spørjeundersøkinga er å få tilbakemeldingar om korleis de som tilsette opplev at arbeidet med desse fire tematiske områda fungerer i Miljøtenesta. Spørjeundersøkinga består av to delar der første del er ei kartlegging av respondentane og andre del er ei kartlegging av dine opplevingar av dei fire tematiske områda nemnt over.

Data frå spørjeundersøkinga vil saman med informasjon frå dokumentasjon og intervju gje grunnlag for å svare ut problemstillingane.

Ditt svar vil vere eit sentralt bidrag til kommunen sitt forbetningsarbeid innanfor dette området, så vi håper derfor at du kan sette av ca. 15 minutt til å svare på spørjeundersøkinga.

Spørjeundersøkinga er anonym, og svara vil handsamast konfidensielt av KPMG. Vi vil kunn nytte svara som ledd i vår analyse og vil bevare anonymiteten til respondentane i rapporteringa frå forvaltningsrevisjonen.

Vi handsamer opplysningar i spørjeundersøkinga i tråd med gjeldande personvernreglar og du kan lese meir om personvernet i KPMG her: <https://kpmg.com/no/nb/home/misc/personvern-for-virksomheten.html>

Dersom du har spørsmål om spørjeundersøkinga og bruken av opplysningane som kjem inn kan du ta kontakt med prosjektleiar Sindre R. Dueland på e-post [sindre.dueland@kpmg.no](mailto:sindre.dueland@kpmg.no).

Svarfristen er 30. mars.2023 kl. 12.00.

På førehand takk!

## Spørsmål

### Del 1 - bakgrunnsinformasjon

Kva type tilsettingshøve har du?

- 1: Fast tilsett
- 2: Mellombels tilsett
- 3: Vikar
- 4: Veit ikkje / Ynskjer ikkje svare

I kva type teneste arbeidar du i?

- 1: BPA
- 2: Aktivitetssenter
- 3: Heildøgns omsorgsbustad
- 4: Avlastningsbustad
- 5: Anna
- 6: Veit ikkje / Ynskjer ikkje svare

Kva type stilling har du?

- 1: Sjukepleiar
- 2: Vernepleiar
- 3: Miljøterapeut/spesialpedagog
- 4: Fagarbeidar
- 5: Assistent
- 6: Leiing
- 7: Eventuell anna faggruppe
- 8: Veit ikkje / Ynskjer ikkje svare

## Del 2 – Miljøtenesta

Alle spørsmål – unntake opne spørsmål – likert skala 1-5 + alternativ veit ikkje:

1. I svært liten grad
2. I liten grad
3. I nokon grad
4. I stor grad
5. I svært stor grad
6. Veit ikkje / Ynskjer ikkje svare

### Organisering og kompetanse

- ✓ I kva grad opplev du at Miljøtenesta er hensiktsmessig organisert for å sikre forsvarlege helse- og omsorgstenester til personar med funksjonsnedsetting?
- ✓ I kva grad opplev du at din avdelingsleiar har tilstrekkeleg kapasitet til å fylgje opp sine leiaroppgåver?
- ✓ I kva grad er du kjent med Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og instruksar?
- ✓ I kva grad får du tilstrekkeleg opplæring i Miljøtenesta sine rutinar, prosedyrar og instruksar?
- ✓ I kva grad opplev du at Miljøtenesta og din avdeling har hensiktsmessige rutinar, prosedyrar og instruksar for å sikre forsvarlege tenester?
- ✓ I kva grad opplev du at din avdeling har nødvendig kompetanse til å sikre forsvarlege tenester?
- ✓ I kva grad opplev du at din avdeling har tilstrekkeleg kapasitet til å sikre forsvarlege tenester?

### Samarbeid og samhandling

- ✓ I kva grad opplev du at avdelingane i Miljøtenesta samarbeider på tvers for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod til brukarane i Miljøtenesta?
- ✓ I kva grad opplev du at avdelingane i Miljøtenesta samarbeider med andre tenesteområde i kommunen for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod til Miljøtenesta sine brukarar?

**Opent spørsmål** – Er det tenesteytarar og aktørar internt i kommunen og/eller eksternt som Miljøtenesta bør samarbeide tettare med for å sikre eit heilskapleg og samordna tenestetilbod til brukarane i Miljøtenesta? Nemn gjerne kort kva tenester og aktører dette gjeld og skildre kvifor samarbeidet bør forbetrast.

### Tidleg innsats

- ✓ I kva grad opplev du at brukarane i Miljøtenesta får dei rette tenestene til rett tid?
- ✓ I kva grad opplev du at Miljøtenesta har kompetanse til å arbeide førebyggjande med brukarane i miljøtenesta?
- ✓ I kva grad opplev du at Miljøtenesta har kapasitet til å arbeide forebyggjande ovenfor brukarane i miljøtenesta?

### Brukar- og pårørandeinvolvering

- ✓ I kva grad opplev du at brukarane blir involvert i tenestetilbodet?
- ✓ I kva grad opplev du at pårørande blir involvert i tenestetilbodet til brukarane i Miljøtenesta?
- ✓ I kva grad opplev du at brukarane og dei pårørande sine erfaringar blir nytta i Miljøtenesta sitt arbeid?

### Avslutning

**Opent spørsmål** - har du eit eller fleire forbetningsforslag som du opplev vil kunne forbetre kommunen sine tenester til brukarar i Miljøtenesta?

Takk for at du tok deg tid til å svare på denne spørjeundersøkinga.



## Kontakt oss

**Eirik Braut**

**Partner**

T +47 95 23 87 59

E [eirik.braut@kpmg.no](mailto:eirik.braut@kpmg.no)

**Sindre R. Dueland**

**Prosjektleder**

T +47 90 01 63 86

E [sindre.dueland@kpmg.no](mailto:sindre.dueland@kpmg.no)

[kpmg.no](http://kpmg.no)