



PRAKTISK BISTAND I HJEMMET

**FORVALTNINGSREVISJONSPROSJEKT
2002**

INNHold

1. INNLEDNING	1
1.1 BAKGRUNNEN FOR PROSJEKTET.....	1
1.2 AVGRENSINGER.....	1
2. FORMÅLET MED PROSJEKTET	1
2.1 PROBLEMSTILLINGER.....	1
3. ANVENDTE METODER I PROSJEKTET	2
4. VURDERINGSKRITERIER	2
5. HVORDAN FUNGERER RUTINENE FOR BEHANDLING AV SØKNAD OG BESTILLING AV TJENESTER?	3
5.1 FUNN/FAKTA.....	3
5.2 REVISJONENS VURDERING	4
6. HVORDAN BESTILLES OG KVALITETSSIKRES TJENESTER FRA BYRÅ?	5
6.1 FUNN/FAKTA.....	5
6.2 REVISJONENS VURDERING	5
7. HVORDAN FUNGERER KOMMUNENS KONTROLL MED AT BRUKEREN FÅR DEN VEDTATTE TJENESTEN?	6
7.1 FUNN/FAKTA.....	6
7.2 REVISJONENS VURDERING	7
8. REVISJONENS KONKLUSJON OG ANBEFALINGER	8
8.1 KONKLUSJON.....	8
8.2 ANBEFALINGER.....	9

VEDLEGG 1: MELDING OM VEDTAK

VEDLEGG 2: KVITTERING FOR UTFØRT TJENESTE

1. INNLEDNING

Prosjektet er gjennomført fra juni 2002 til november 2002 og Randi Rørnes har vært ansvarlig for prosjektet.

1.1 Bakgrunnen for prosjektet

Kontrollutvalget vedtok i desember 2001 å gjennomføre et prosjekt for å undersøke rutiner og praksis i forbindelse med praktisk bistand i hjemmet og videre vurdere i hvilken grad kommunen sikrer at de kun betaler for utførte tjenester.

Revisjonen har merket seg oppslag i media om at flere kommuner har problemer med å utføre praktisk bistand i hjemmet til sine brukere. Oppslagene har i hovedsak omtalt at hjemmehjelpen ikke har kommet, og renhold ikke er blitt utført.

I 2001 var det totalt 3788 brukere av hjemmebaserte tjenester, en økning på 17% fra 2000. Økningen av brukere har vært spesielt stor i gruppen hjemmesykepleie og praktisk bistand. Servicekontoret opplyser at antall vedtak og revurderinger i 2001 var 3406, herav 8 avslag.

Revisjonen er kjent med at det ble foretatt en undersøkelse i kommunen av GeriPlan i første halvår 2002 hvor det sies at Bærum kommune har en lav terskel for å få hjemmehjelp og karakteriseres som en generøs tildeling av hjelp til brukere med små behov. Vi er videre kjent med at det foreligger en sak til sektorutvalget bistand og omsorg vedrørende brukerbetaling i Hjemmebaserte tjenester.

1.2 Avgrensinger

Revisjonen har avgrenset prosjektet til rutine for bestilling og oppfølging av praktisk bistand i hjemmet. Prosjektet vurderer ikke kvaliteten brukerne får. Revisjonen har ikke vurdert rutine som benyttes av den private utføreren i kommunen.

2. FORMÅLET MED PROSJEKTET

Formålet med prosjektet er å se om kommunen har gode rutiner for å sikre at innbyggerne får den bistand de har vedtak på.

I prosjektet vil vi gjøre en vurdering av rådmannens styringssystem med sikte på å foreslå mulige forbedringer.

Revisjonen ønsker å se på hvordan rutine er i Bærum kommune, hvilke kontroller kommunen utfører og om brukerne får den tjenesten de har fått vedtak på.

Formålet er brutt ned til følgende problemstillinger:

2.1 Problemstillinger

- 1 Hvordan fungerer rutine for behandling av søknad og bestilling av tjenester?
- 2 Hvordan bestilles og kvalitetssikres tjenester fra byrå?
- 3 Hvordan fungerer kommunens kontroll med at brukeren får den vedtatte tjenesten?

3. ANVENDTE METODER I PROSJEKTET

Revisjonen har innhentet informasjon gjennom intervju med ansatte i Servicekontoret, en distriktsleder i Hjemmebaserte tjenester og en daglig leder for et arbeidslag.

Vi har også hentet aktuell informasjon fra lov om sosiale tjenester, kommunens informasjonsbrosjyrer, handlingsprogram og årsmelding.

4. VURDERINGSKRITERIER

Vurderingskriterier omfatter lovkrav, regelverk etc. som inneholder aktuelle krav som skal oppfylles.

Praktisk bistand i hjemmet er hjemlet i lov om sosiale tjenester.

Lov om sosiale tjenester m.v.

Lov om sosiale tjenester m.v.¹ regulerer alle sosiale tjenester til landets befolkning. Ansvarsfordelingen er lagt til kommune, fylkeskommune og stat.

I henhold til

§ 2-1 - *Kommunen er ansvarlig for å utføre de oppgaver etter loven som ikke er lagt til fylkeskommunene eller et statlig organ.*

§ 4-2 a - *De sosiale tjenester skal omfatte praktisk bistand og opplæring til dem som har et særlig hjelpebehov på grunn av sykdom, funksjonshemming, alder eller av andre årsaker.*

§ 4-1 - *kan sosialtjenesten ikke selv gi slik hjelp, skal den så vidt mulig sørge for at andre gjør det.*

Politiske vedtak i Bærum

Bærum kommune har organisert tjenestene innen pleie og omsorg etter en bestiller-utfører modell. Bestiller-utfører organisering ble innført som prinsipp i kommunen i forbindelse med Bærum '96. I forbindelse med praktisk bistand i hjemmet er Servicekontoret bestiller og har ansvaret for å kartlegge behov og tildele tjenester i form av enkeltvedtak. Utfører er Hjemmebaserte tjenester som har ansvaret for at tjenesten blir utført i henhold til enkeltvedtak. I hovedsak skal praktisk bistand i hjemmet utføres av kommunale hjemmehjelpere, men har ikke Hjemmebaserte tjenester tilstrekkelig med hjemmehjelpere, kjøper de tjenesten fra renholdsbyrå.

I kommunestyrets sak 18/98 vedrørende konkurranseutsetting gjorde kommunestyret følgende vedtak: *Kommunen må i framtiden fokusere på at kvaliteten av tjenestene følges opp og kontrolleres. Dette gjelder enten tjenesten utføres i kommunens egen regi eller om tjenestene utføres av andre.*

I rapporten *Kontraktstyring og bestiller- utførerorganisering* står det at Bestiller definerer innhold og kvalitet på tjenestene og er ansvarlig for oppfølging og kontroll av utfører.²

Av dette utleder vi at bestiller skal kontrollere at tjenesten blir utført av tjenesteleverandør med riktig kvalitet enten tjenesten leveres av kommunale eller eksterne leverandører.

¹ Lov om sosiale tjenester m.v (Sosialtjenesteloven) 13des. Nr. 81 1991.

² Bestiller utførerprosjektet, Konkurranseutsettingsprosjektet, delrapport 2 august 2001, side7.

5. HVORDAN FUNGERER RUTINENE FOR BEHANDLING AV SØKNAD OG BESTILLING AV TJENESTER?

Under hver av de tre problemstillingene vil vi presentere de relevante faktiske forhold i saken, og så vil vi gjøre en vurdering av fakta opp mot kravene. Til slutt i rapporten vil vi gi en samlet konklusjon i forhold til problemstillingene.

5.1 Funn/fakta

Servicekontoret behandler søknad, tildeler tjenester og bestiller utføringen av tjenesten fra Hjemmebaserte tjenester eller andre.

Servicekontoret mottar søknad fra kommunens innbyggere og fagkonsulentene foretar hjemmebesøk for å vurdere hjelpebehovet. På bakgrunn av søknad, hjelpebehov og annen informasjon kan dette føre til vedtak om at vedkommende skal få praktisk bistand. Tildelingen skjer i form av enkeltvedtak i henhold til gjeldende lovverk og retningslinjer vedrørende praktisk bistand i hjemmet. Vedtaket inneholder inntil antall timer pr. uke/hver 14.dag. "Inntil timer" trenger ikke være at bruker får eller trenger de timene som er vedtatt, men et anslag på "inntil". Vedtaket er tidsbestemt, vanligvis for ett år. I hht lovens § 11-2 kan kommunen kreve vederlag hos den som mottar ytelsene. For de med lav inntekt er tjenesten gratis.

Servicekontoret registrerer vedtak i Helios (elektronisk pleie/rehabilitering og omsorgssystem) og oversendes automatisk til det arbeidslag ved Hjemmebaserte tjenester brukeren tilhører. Oversendelsen på Helios fra bestiller til utfører fungerer som den formelle bestillingen. Servicekontoret har ca. 18 fagkonsulenter som fatter enkeltvedtak og bestiller tjenesten.

Servicekontoret har utarbeidet retningslinjer for søknad og vedtak om hva tjenesten skal omfatte. Det er utarbeidet en informasjonsbrosjyre *Riktig hjelp til rett tid - til eldre, syke og funksjonshemmede*. Det foreligger også en standardbeskrivelse om hva som legges til grunn for tjenesten. Det gjelder rengjøring av spesifikke rom som støvsuging, vinduspuss, klesvask, unntaksvis stryking og ærender.

Ansvarsforholdet mellom Servicekontoret og Hjemmebaserte tjenester er regulert i prosedyretema: *Samarbeid mellom bestiller - utfører*, siste oppdatering 10.10.02. Videre finnes *Forutsetninger for samarbeid/arbeidsdeling/ansvarsdeling om "nye" og "gamle" tjenestemottakere*, og flytskjemaet *Saksbehandling av søknader, vurdering av hjelpebehov og eventuelt nytt vedtak*.

Bærum kommune innførte i mars 2002 kundevalg i Hjemmebaserte tjenester i Bekkestua distrikt. Kundevalg betyr at brukerne kan velge mellom kommunal utfører eller utfører som er godkjent av Bærum kommune. Søknad om praktisk hjelp i hjemmet er det samme for begge valg. Servicekontoret har inngått kontrakt med Norlandia Omsorg AS om utførelse av tjenesten dersom brukeren ikke velger kommunal utfører. Bestiller er Servicekontoret og utfører er Norlandia Omsorg AS. Denne tjenesten ligger utenfor Hjemmebaserte tjenester. Servicekontoret opplyser at av ca. 7-800 brukere i Bekkestua distrikt har 320 brukere valgt Norlandia Omsorg A/S. Brukerbetalingen er den samme som for kommunale tjenester.

Hjemmebaserte tjenester er organisert i 11 tjenestesteder. Hvert tjenestested er delt inn i arbeidslag, totalt 55 arbeidslag med hver sin daglige leder. Når et nytt arbeidsoppdrag sendes via Helios til et arbeidslag, hentes vedtaket opp og det blir opprettet en mappe på brukeren, dvs. en mappe for hver bruker. Denne mappen er en del av journalen sammen med Servicekontorets mappe og øvrig dokumentasjon i Helios. Det opprettes en reskontro på hver bruker. Hjemmebaserte tjenester har ca. 165 hjemmehjelpere.

Vi får opplyst at det er samarbeidsmøter mellom Servicekontoret og Hjemmebaserte tjenester. Vi ser at Helios er et sentralt bindeledd mellom bestiller og utfører. Alle vedtak sendes gjennom Helios og hentes ut ved de respektive arbeidslag. Revisjonen har fått opplyst at det er ingen kontroll med at alle vedtak hentes ut av Helios. Servicekontoret opplyser at de har ingen kontroll med at de bestillingene de oversender blir effektivert. Ved revurdering av tjenesten får Servicekontoret rapporter fra Hjemmebaserte tjenester over vedtak som tas ut i henhold til vedtaksdato, linket opp mot vedtak, og på rapporten vil det fremgå om brukeren har fått tjenesten.

Ved revurdering av vedtak fremgår det av brosjyren *Kvalitet i hjemmebaserte tjenester* at det er Servicekontorets ansvar å ta ut liste hver måned over vedtak som skal revurderes. Vi får opplyst av denne praksisen er endret. Det er Hjemmebaserte tjenester som nå skal ta ut lister og sende dem til Servicekontoret for ny vurdering.

Revisjonen er kjent med at rådmannen arbeider med bestiller-utførermodellen og at budsjettet skal følge bestillingen. Dette vil medføre at Servicekontoret får budsjettet.

5.2 Revisjonens vurdering

Rutinene for behandling av søknad og bestilling av tjenester, synes etter revisjonens mening å være gode.

Det er utarbeidet prosedyretema (retningslinjer) som regulerer forholdet mellom bestiller og utfører. Ved at bestiller ikke kontrollerer bestilling mot effektivert, kan det være noen som har blitt innvilget søknad om tjenester, men som av ulike grunner ikke mottar dem.

I vedtaket står det ”inntil... timer”³ og revisjonen får opplyst at bruker ikke alltid trenger de timene som er vedtatt. Etter revisjonens vurdering kan dette være hensiktsmessig for tilpasning til variasjoner i behov hos den enkelte mottaker. ”Inntil timer” er derimot ikke egnet som grunnlag for å vurdere om søker får det omfang av tjenesten som er bestilt. Antall timer som er levert vil ikke nødvendigvis stemme overens med det maksimale antall timer som er vedtatt.

Revisjonen mener at det er heldig at midlene følger bestillingene og antar at dette til bidra til godt samsvar mellom bestilte tjenester og utførte tjenester.

³ Se vedlegg 1 Melding om vedtak

6. HVORDAN BESTILLES OG KVALITETSSIKRES TJENESTER FRA BYRÅ?

6.1 Funn/fakta

Ved flere arbeidslag har kommunen ikke tilstrekkelig antall kommunale hjemmehjelpere. Det kan skyldes sykdom eller at det er vanskelig å få ansatt hjemmehjelpere. Ved sykdom kontakter daglig leder for arbeidslaget renholdsbyrået. Rutinen er at leder sender en fax med bestilling til byrået som ringer tilbake og bekrefter bestillingen. Byråets hjemmehjelpere har kommunens kvitteringsblokk⁴ (i likhet med kommunale hjemmehjelpere) hvor bruker signerer for utført tjeneste, samme prosedyre som for kommunale hjemmehjelpere. Byråets kvitteringsdel er grunnlag for fakturering til kommunen.

Ved noen arbeidslag er det ikke nok fast ansatte kommunale hjemmehjelpere til å dekke behovet. I denne situasjonen har renholdsbyrået midlertidig overtatt tjenesten for noen brukere.

Hjemmebaserte tjenester har inngått avtale om leveranse av praktisk bistand med et renholdsbyrå, datert 10.09.01. I kontrakten er det tatt inn om oppfølging og vurdering av tjenesteutføringen. Det er bl.a. inntatt at *oppdragsgiver skal i avtaleperioden foreta kontinuerlig oppfølging for å sikre at utfører oppfylder sine forpliktelser i henhold til denne kontrakt. Oppdragsgiver skal i den forbindelse foreta kvalitets- og kvantitetsmessige kontroller. Oppdragsgiver skal kontrollere at brukerne opplever tjenester av god kvalitet i samsvar med avtalens forutsetninger. Kvaliteten på tjenesten er definert i brosjyren Kvalitet i hjemmebaserte tjenester og i Omsorgsløftet.*⁵

Revisjonen får opplyst at kontrollpunktene ikke er foretatt av oppdragsgiver (Hjemmebaserte tjenester).

Hver hjemmehjelp har sin kvitteringsblokk, forhåndsnummerert, hvor brukeren skal kvittere for utført tjeneste. En gjenpart beholder brukeren og en går til Hjemmebaserte tjenester som registrerer timene i Helios.

Revisjonen har kontrollert fakturaer fra renholdsbyrået. Underbilagene viser hvilke brukere byrået har vært hos og disse brukerne er krysset av. Det synes som mottaker har kontrollert faktura mot signert kvittering.

6.2 Revisjonens vurdering

I følge lov om sosiale tjenester skal kommunen sørge for at praktisk bistand i hjemmet blir utført i henhold til enkeltvedtak. Hjemmebaserte tjenester har inngått kontrakt med et renholdsbyrå om praktisk bistand i hjemmet ved behov. I henhold til kontrakten skal oppdragsgiver gjennomføre kontroll av utførelsen, men kontroll er ikke gjennomført. Ved at signert kvittering er grunnlag for fakturering fra byrå, sikrer man at kommunen kun betaler for utførte tjenester, men det er ikke kontroll med at alle bestillinger er blitt effektuert.

⁴ Se vedlegg 2 Kvittering for utført tjeneste

⁵ Side 7

7. HVORDAN FUNGERER KOMMUNENS KONTROLL MED AT BRUKEREN FÅR DEN VEDTATTE TJENESTEN?

7.1 Funn/fakta

Ved innføring av bestiller - utførermodellen i Bærum kommune tilligger det Servicekontoret å føre tilsyn med at tjenesten blir utført i henhold til bestilling.

Ansvarsforholdet mellom Servicekontoret og seksjon Hjemmebaserte tjenester er regulert i flere dokumenter⁶, men ingen av disse dokumentene omhandler kontroll av at vedtakene/tjenestene blir effektuert.

I rapporten *Bestiller- utførerorganisering* står det at *Servicekontoret legger hovedvekt på utvikling av modell med kvalitetsrevisjon fremfor kontroll med bestilling.*⁷

Servicekontoret legger inn bestilling om praktisk hjelp i hjemmet i Helios og sender bestillingen til det arbeidslag brukeren tilhører. Servicekontoret opplyser at de har ingen kontroll med at de bestillingene de oversender blir effektuert. Revisjonen har videre fått opplyst at Hjemmebaserte tjenester ikke har noen kontroll med at alle vedtak hentes ut av Helios. Ved revurdering av tjenesten vil rapport vise om brukeren har fått den tjenesten det er vedtak om, men det er først etter 6 eller 12 måneder⁸.

Hjemmebaserte tjenester har utarbeidet brosjyrene *Kvalitet i hjemmebaserte tjenester og omsorgsløftet*. Tidligere avdeling bistand og omsorg utarbeidet i 1998 en informasjonsbrosjyre *Kvalitet i hjemmebaserte tjenester, holdninger - handlinger - kunnskap* som fremdeles gjelder. Av brosjyren går det frem hvilke kvalitetsmål tjenesten har. Under hvert kvalitetsmål er det selvevaluering om forholdet til brukeren, for eksempel: *Virket brukeren fornøyd når jeg gikk. Opplevde jeg å ha en god dialog med brukeren m.m* Revisjonen får opplyst at denne selvevalueringen ikke gjennomføres.

Omsorgsløftet er Bærum kommunes forpliktelse overfor de av kommunens innbyggere som har behov for og rett til hjelp i hjemmet. Omsorgsløftet skal gi sikkerhet for at brukerne får den hjelp de trenger. Omsorgsløftet går ut på at hvis hjelpepersonellet ikke kan komme til avtalt tid, skal brukeren få beskjed i god tid, senest dagen før. Hvis hjemmehjelperen ikke kommer innen to timer etter avtalt tid, eller ikke har gitt beskjed dagen før, har brukeren krav på en godtgjørelse på kr 200,-. Det er brukeren som må kreve godtgjørelsen. Revisjonen får opplyst at det er meget sjelden det utbetales godtgjørelse i henhold til omsorgsløftet.

Det er ingen felles skriftlige retningslinjer/rutiner ved Hjemmebaserte tjenester og arbeidslagene som vedrører praktisk bistand. Hvert arbeidslag innretter seg individuelt. Det er ingen generell rutine om tilbakemelding til tjenestestedet eller Servicekontoret om utførte tjenester.

Det er ingen kontroll av bestilling av tjenester til renholdsbyrået. Det benyttes som nevnt kvitteringsbok som grunnlag for utfakturering, men vi kan ikke si at det sikres at bestillingen

⁶ Se pkt 5.1

⁷ Side 6

⁸ Se pkt 5.1

er utført. Arbeidslagene i Hjemmebaserte tjenester har kvitteringsblokk av samme type som renholdsfirmaet. Arbeidslagene registrerer selv utførte tjenester inn i Helios. Informasjonen på Helios er tilgjengelig på PC for Servicekontoret. Revisjonen har fått opplyst at det ikke er kontroll med bestilling mot utførte tjenester fra Servicekontorets side.

Servicekontoret opplyser at de har foretatt kontroll med Norlandias utførelse av tjenesten, som skissert i kontrakten gjennom regelmessige kontraktsmøter og gjennom kvalitetsrevisjon 16.04.02. Revisjonen kan likevel ikke se at Servicekontoret har ikke foretatt kontroll med bestilling mot Norlandias utførte av tjenester.

I resultatavtalen til leder av Servicekontoret⁹ står det at *verktøy for kvalitetsmåling rettet mot brukere som ikke selv kan ivareta egne interesser fullt ut tas i bruk i løpet av 2002*. Under resultatstyring står det at *system for ledelsesinformasjon fra Helios etableres*. Det står også at *avtale med Avdeling plan og analyse som regulerer ansvaret for benchmarking og brukerundersøkelser etableres*. Vi får opplyst¹⁰ at Servicekontoret nå har bestilt rapporteringsmuligheter i IKT- Helios som skal gjøre det mulig å se når bestilling er åpnet av Hjemmebaserte tjenester og når første registrering av utført arbeid gjøres.

7.2 Revisjonens vurdering

Vi kan ikke se at kommunen har fullgode prosedyrer som sikrer at brukeren får den tjenesten det er enkeltvedtak om – den tjenesten som er bestilt. Ved at brukeren signerer på mottatt tjeneste og denne blir registrert i kunderskontoen, har kommunen en kvittering på tjenester som er utført. Kommunen har dermed sikret at det kun betales for tjenester som er utført.

Når det ikke tas kontroll på at kunderskontoen viser en kvittert utført tjeneste på de søkere det er bestilt tjenester for, kan vi ikke med sikkerhet si at alle brukerne mottar de tjenester de har fått vedtak om.

Når vedtaket sier ”inntil timer” vil det være vanskelig for Servicekontoret å sjekke at bestillingen er utført i sin helhet.

At det sjelden utbetales godtgjørelse i henhold til omsorgsløftet, kan bety at hjemmehjelperen kommer til avtalt tid. På den annen side kan det være at brukerne ikke får tjenesten, men av ulike grunner ikke krever godtgjørelse.

Revisjonen har ikke funnet andre systematiske kartlegginger som Servicekontoret bruker for å kontrollere at tjenestene blir utført.

Etter revisjonens vurdering synes endringene av dataverktøyet Helios som er bestilt, å gi bedre muligheter for å sikre at bestillingene av tjenester blir registrert og iverksatt av utfører.

Brukerne får vedtak om tjenester, ikke om tid. Tiden er stipulert til å passe til tjenesten. Etter revisjonens vurdering bør likevel tiden være en rimelig indikator på utførte tjenester. Revisjonen kan ikke se at det blir utført vurderinger av tidsbruken opp mot vedtaket til den enkelte bruker.

⁹ Resultatavtale – 2002 – Servicekontoret av 23.01.02 på intranett

¹⁰ E-post 07.11.02

Etter revisjonens mening er det i dag ikke god nok kontroll med at bestilling blir effektivert.

8. REVISJONENS KONKLUSJON OG ANBEFALINGER

8.1 Konklusjon

Hvordan fungerer rutinene for behandling av søknad og bestilling av tjenester?

Servicekontoret har utarbeidet retningslinjer for å fatte enkeltvedtak og kvalitet på tjenesten er rimelig godt definert. Etter revisjonens mening er rutinene knyttet til behandling av søknader gode. Bestillingen av tjenester foregår gjennom Helios, men Servicekontoret gjennomfører i dag ingen kontroll med at bestillingen blir registrert hos utfører.

Servicekontoret har nå bestilt rapporteringsmuligheter i IKT- Helios som skal gjøre det mulig å se når bestilling er åpnet av Hjemmebaserte tjenester og når første registrering av utført arbeid gjøres. Revisjonen mener dette er et nyttig tiltak som kan sikre at oppdrag er mottatt av utfører. Revisjonen antar at dersom midlene følger bestillingene vil det bli bedre kontroll med tjenestene.

Hvordan bestilles og kvalitetssikres tjenester fra byrå?

Hjemmebaserte tjenester har inngått kontrakt med et renholdsbyrå om praktisk bistand i hjemmet. Revisjonen har kontrollert fakturaer fra renholdsbyrået. Revisjonen mener at kontrollen med faktura mot signert kvittering er god og vil sikre at kommunen kun betaler for utførte tjenester.

Revisjonen får opplyst at Hjemmebaserte tjenester ikke har foretatt kontroll av tjenesten hos dette byrået i henhold til kontrakten.

Hvordan fungerer kommunens kontroll med at brukeren får den vedtatte tjenesten?

Kommunen har ingen rutiner som sikrer at bruker får tjenesten i henhold til enkeltvedtaket. Servicekontoret foretar ingen kontroller av om bestillingene blir effektivert. Hjemmebaserte tjenester har ingen rutiner for rapportering fra arbeidslagene og revisjonen har ikke sett systematiske rapporteringer fra Hjemmebaserte tjenester til Servicekontoret.

I henhold til kommunestyrets sak 18/98 skal tjenester følges opp og kontrolleres enten tjenestene utføres i kommunal regi eller om tjenesten utføres av andre. Dette er et viktig element i styringssystemet i kommunen. Revisjonen mener derfor at Servicekontoret i større grad bør vektlegge å følge opp at bestilte tjenester utføres i henhold til vedtak.

Hjemmebaserte tjenester bør tilsvarende følge bedre opp utførelsen av bestilte tjenester fra rengjøringsbyrå.

8.2 Anbefalinger

Revisjonen foreslår følgende anbefalinger:

- 1 Servicekontoret bør iverksette tiltak som sikrer at tjenester som bestilles fra Hjemmebaserte tjenester blir utført i samsvar med vedtak.
- 2 Hjemmebaserte tjenester bør iverksette tiltak som sikrer at de tjenester som bestilles fra innleide byråer blir utført.

Vedlegg 2: KVITTERING FOR UTFØRTE TJENESTER