



Kontrollutvalget (E)

Deres referanse:      Vår referanse:      Saksbehandler:      Tlf.:      Dato:      16.01.2015  
14/01007-20      Cecilie Karlsen      +47 23486819      Arkivkode:      126

## OPPFØLGINGSUNDERSØKELSE ETTER RAPPORT 11/2012 INFORMASJON OM TANNHELSETJENESTER TIL MOTTAKERE AV HJEMMESYKEPLEIE

### Saken gjelder:

Alle vedtak om hjemmesykepleie utløser blant annet rett til gratis offentlige tannhelsetjenester etter tre måneder. Hjemmesykepleie kan utføres av ulike enheter i bydelene, herunder de som arbeider spesifikt med psykisk helsearbeid. Kommunerevisjonens rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie* viste at det var behov for å forbedre informasjonen til tjenestemottakerne om deres rettigheter til tannhelsetjenester. På bakgrunn av kontrollutvalgets vedtak 26.08.2014, sak 70, har Kommunerevisjonen gjennomført en oppfølgingsundersøkelse etter denne rapporten.

Undersøkelsen tilhører fokusområdet *Myndighetsutøvelse og brukertilpassede tjenester i Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon 2012–2016*, som bystyret behandlet 13.06.2012, sak 165.

Oppfølgingsundersøkelsen har vært rettet mot byråden for eldre, byråden for helse og sosiale tjenester, Helseetaten, Bydel Alna og Bydel Vestre Aker.

Kommunerevisjonen har undersøkt om Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester, Helseetaten, Bydel Alna og Bydel Vestre Aker har iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i rapport 11/2012 og i tråd med politiske føringer etter behandling av rapporten. På bakgrunn av tidligere innspill i kontrollutvalget om å undersøke generell læringseffekt av rapportene, har Kommunerevisjonen også undersøkt om Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Helseetaten brukt rapporten til å iverksette tiltak med sikte på læring utover de undersøkte bydelene.

Undersøkelsen viser at tiltak som ble varslet i rapporten og som følger av politiske vedtak, i hovedsak er gjennomført. Samarbeidsavtalen for tannhelsetjenester var imidlertid ikke utvidet til å omfatte bydelenes enheter for psykisk helse, og det var grunn til fortsatt oppmerksomhet om informasjonen som gis om tilbudet til psykisk syke. Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Helseetaten har dessuten iverksatt tiltak for læring i bydelene.

### **Saksframstilling:**

I det følgende presenterer vi hovedbudskap og anbefalinger i rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie*, uttalelsene til rapporten, politisk behandling, og til sist funn, vurderinger og konklusjoner i oppfølgingsundersøkelsen.

## **1. Hovedundersøkelsen**

### Hovedbudskap og anbefalinger

Rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie* viste at det forelå samarbeidsavtaler mellom tannhelsetjenesten og bydelene Alna og Vestre Aker om å gi informasjon til brukerne, og bydelene hadde rutiner for informasjonsarbeidet. Samlet sett var det imidlertid Kommunerevisjonens vurdering at det var betydelige svakheter knyttet til informasjon til mottakere av hjemmesykepleie om rett til offentlige tannhelsetjenester. Det ble ikke systematisk sikret at alle som bør få informasjonen, fikk den, og den informasjonen som ble gitt, var mangelfull. Eksempelvis ble det ikke informert om at alle mottakere av hjemmesykepleie har rett til offentlige tannhelsetjenester fra første dag.

Kommunerevisjonen anbefalte Helseetaten å inngå avtaler og utarbeide rutiner som sikret dekkende informasjon om det offentlige tannhelsetilbudet til alle mottakere av hjemmesykepleie. Bydelene ble anbefalt å nedfelle rutiner som klargjorde informasjonsoppgaven, herunder kravet til journalføring av at informasjonen er gitt. Videre anbefalte Kommunerevisjonen at bydelene iverksatte tiltak som kunne sikre at ansatte som skal informere om tannhelsetilbudet, har tilstrekkelig kunnskap om relevante rutiner og regler.

### Uttalelser til rapport 11/2012

Både Helseetaten og de to bydelene varslet relevante tiltak på bakgrunn av rapportens anbefalinger. Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester varslet at de ville påse at samarbeidsavtalene mellom tannhelsetjenesten og bydelene ble fulgt opp, og at ytterligere informasjonstiltak ble gjennomført. Videre varslet byrådsavdelingen at den endelige rapporten ville bli oversendt alle bydeler med melding om at informasjon om tilbudet måtte systemiseres og forbedres der det var mangelfullt.

### Politisk behandling

Kontrollutvalget behandlet rapporten i møte 19.06.2012, sak 63 og vedtok følgende:

Kommunerevisjonens rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie* viser at det forelå samarbeidsavtaler mellom tannhelsetjenesten, Bydel Alna og Bydel Vestre Aker om å gi informasjon til mottakere av hjemmesykepleie om det offentlige tannhelsetjenestetilbudet, og at de to bydelene hadde rutiner for informasjonsarbeidet. Til tross for dette var det betydelige svakheter i informasjonen til brukerne. Brukere som skulle ha fått informasjon om tilbudet, har ikke fått det, og den informasjon som er gitt, har vært mangelfull.

Kontrollutvalget merker seg at Helseetaten og de to bydelene har varslet tiltak som følge av rapporten, og at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester vil påse at samarbeidsavtalene mellom tannhelsetjenesten og bydelene følges opp og at ytterligere informasjonstiltak gjennomføres.

Kontrollutvalget vil påpeke viktigheten av at alle mottakere av hjemmesykepleie mottar tilfredsstillende informasjon om sin rett til offentlige tannhelsetjenester på en hensiktsmessig måte, slik at de kan ta et informert valg om å motta eller avslå tilbudet om offentlige tannhelsetjenester.

Kontrollutvalget tar for øvrig rapport 11/2012 til orientering.

Saken sendes helse- og sosialkomiteen.

Helse- og sosialkomiteen behandlet rapporten i møte 12.09.2012 sak 83. Til møtet hadde byråden utarbeidet notat 207/12, der det framgikk at byrådsavdelingen hadde bedt Helseetaten og bydelene om tilbakemelding innen utgangen av året om igangsatte tiltak og status for disse.

Komiteen hadde følgende merknader ved sin behandling av rapporten:

Komiteen mener det er bekymringsverdig at mange eldre som mottar hjemmesykepleietjenester i de undersøkte bydelene ikke fikk noe informasjon om deres rett til gratis tannhelsetjenester, til tross for gjeldende avtale mellom bydelene og Oslos helseetat. Komiteen forutsetter at alle bydeler fremover gir skriftlig informasjon til alle brukerne om hvilke rettigheter man har vedrørende tannhelsetjenester. Komiteen ber byrådet rapportere tilbake til komiteen ved årsskiftet om dette nå er fulgt opp.

Komiteen vil understreke viktigheten av at bydelene også kjenner til de rettighetene personer med psykiske lidelser har i forhold til gratis tannhelsetjeneste. Byrådet bes forsikre seg om at også denne brukergruppen inngår i det forbedrede informasjonsarbeidet knyttet til tannhelsetjenestene.

Komiteen støtter kontrollutvalgets kommentarer om viktigheten av en tilfredsstillende og funksjonell informasjon til eldre brukere av hjemmesykepleie, og om deres rett til tannhelsetilbud. Komiteen mener byråden må påse at samarbeidsavtalene mellom tannhelsetjenesten og bydelene følges opp og at ytterligere informasjonstiltak gjennomføres, samt bevisstgjøring av enkelte ansatte i hjemmesykepleietjenesten om kommunens tannhelsetilbud til byens eldre og psykisk syke.

Komiteen viser til notat 207/2012 fra byråden for helse og sosiale tjenester der det blant annet redegjøres for den henvendelse som er sendt til Helseetaten og bydelene. Brevet understreker viktigheten av nært samarbeid mellom Tannhelsetjenesten og bydelene og at ansatte skal ha kunnskap og benytte rutiner som sikrer at informasjon om rett til fri tannhelsetjeneste når fram til brukerne.

Komiteen forutsetter at byråden følger opp tilbakemeldingene og hvilke tiltak som er igangsatt/gjennomført og status for disse.

Helse- og sosialkomiteen fattet tilsvarende vedtak som kontrollutvalget. Saken ble ikke vedtatt oversendt bystyret.

## **2. Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse i 2014**

Ifølge § 12 i forskrift om kontrollutvalg i kommuner og fylkeskommuner (jf. kommuneloven § 77), skal kontrollutvalget påse at kommunestyrets eller fylkestingets vedtak i tilknytning til behandlingen av rapporter om forvaltningsrevisjon følges opp.

I vedlegg 1 til rundskriv H-15/04 *Ikrafttreden av lov om endringer i kommuneloven om kommunal revisjon m.m., forskrifter om kontrollutvalg og revisjon, samt enkelte endringer i forskrift om årsregnskap og årsberetning* fra Kommunal- og regionaldepartementet framkommer følgende merknader til nevnte forskrift § 12:

Det er sentralt av hensyn til å sikre en "lærende organisasjon" at resultatene av forvaltningsrevisjonsprosjekter blir fulgt opp. Bestemmelsen pålegger kontrollutvalget et ansvar for å påse at det blir gjort. Alle forvaltningsrevisjonsrapporter skal systematisk følges opp for å se til at forvaltningen iverksetter tiltak for å rette opp påviste avvik/svakheter. Kontrollutvalgets ansvar for å påse at kommunestyrets/fylkestingets merknader blir fulgt opp gjelder også i forhold til saksområder som ligger til andre folkevalgte organer.

Det er kommunens/fylkeskommunens administrasjonssjef/kommuneråd som har ansvar for oppfølgingen av kommunestyrets/fylkestingets merknader, jf. kommuneloven § 23 nr. 2. Det ligger ikke til kontrollutvalget å fastsette hvordan administrasjonen skal følge opp påviste avvik/svakheter i det konkrete tilfelle.

Den første problemstillingen i denne oppfølgingsundersøkelsen tilsvarer den som ble vedtatt av kontrollutvalget i sak 70 (26.08.2014). Den andre problemstillingen er tatt inn på bakgrunn av tidligere innspill i kontrollutvalget om å undersøke generell læringseffekt av rapportene:

- Har Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester, Helseetaten, Bydel Alna og Bydel Vestre Aker iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i rapport 11/2012 og i tråd med politiske føringer etter behandling av rapporten?
- Har Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Helseetaten brukt rapporten til å iverksette tiltak med sikte på læring utover de undersøkte bydelene?

Data i undersøkelsen har vært skriftlige redegjørelser om og dokumentasjon av iverksatte tiltak. Datainnsamlingen er gjort i desember 2014. Faktaframstillingen i undersøkelsen er verifisert av de reviderte virksomhetene.

## 2.1 Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

### 2.1.1 *Meldte tiltak*

Byrådsavdelingen meldte at den ville påse at samarbeidsavtalene mellom Tannhelsetjenesten og bydelene ble fulgt opp og at ytterligere informasjonstiltak ble gjennomført. Ifølge byrådsavdelingen måtte det sikres at samarbeidsavtalene var dekkende for alle relevante tjenester, at ansatte i bydelene hadde nødvendig kunnskap, og at man hadde system som sikrer og dokumenterer at informasjon når fram til de aktuelle brukerne. Byrådsavdelingen ville innen utgangen av 2012 be om tilbakemelding fra Helseetaten og bydelene om status for gjennomføring av tiltak. Byrådsavdelingen meldte videre at Kommunerevisjonens endelige rapport fra undersøkelsen ville bli oversendt alle bydeler med melding om at informasjon om tilbudet måtte systematiseres og forbedres der det var mangelfullt.

### 2.1.2 *Politiske føringer*

Helse- og sosialkomiteens merknad ved behandlingen av rapport 11/2012, herunder notat 207/2012, omfattet følgende:

- Komiteen forutsatte at alle bydeler framover ga skriftlig informasjon til alle brukerne om deres rettigheter til offentlige tannhelsetjenester, og ba byrådet rapportere tilbake til komiteen om oppfølgingen av dette innen utgangen av 2012.
- Byrådet ble bedt om å forsikre seg om at også personer med psykiske lidelser inngikk i det forbedrede informasjonsarbeidet knyttet til tannhelsetjenester.
- Byråden måtte påse at samarbeidsavtalene mellom tannhelsetjenesten og bydelene ble fulgt opp og at ytterligere informasjonstiltak ble gjennomført, samt bevisstgjøring av enkelte ansatte i hjemmesykepleietjenesten om kommunens tannhelsetilbud til byens eldre og psykisk syke.
- Komiteen forutsatte at byråden fulgte opp bydelenes tilbakemeldinger med hensyn til hvilke tiltak som ble igangsatt/gjennomført og status for disse.

### 2.1.3 Faktabeskrivelse

#### Gjennomføring av meldte tiltak

Byrådsavdelingen henvendte seg til bydelene i 2012, jf. notat 207/2012. Kommunerevisjonen ser av brevet at Helseetaten og bydelene ble bedt om å gi tilbakemelding innen utgangen av 2012 om hvilke tiltak som var gjennomført og status for disse. De bydelene som mente å ha et tilfredsstillende system på plass, ble bedt om å gi tilbakemelding om dette. Rapport 11/2012 ble samtidig oversendt bydelene.

Kommunerevisjonen har også gjennomgått Helseetatens og bydelenes respons på brevet fra byrådsavdelingen. Responsen fra virksomhetene kom inn på ulike tidspunkt. Helseetaten og en bydel svarte innen utgangen av 2012. Ti bydeler svarte i perioden januar – februar 2013, og to svarte i april samme år. En bydel svarte som følge av purring i november 2014, mens en bydel fortsatt ikke har svart.

Kommunerevisjonens gjennomgang av virksomhetenes tilbakemeldinger viser blant annet følgende:

- Helseetaten meldte om det videre arbeidet med tiltak etter rapport 11/2012, deriblant revidert samarbeidsavtale, som var utarbeidet i dialog med Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester. Ny samarbeidsavtale ble oversendt byrådsavdelingen sammen med svaret.
- Ved siden av Bydel Alna og Bydel Vestre Aker var det seks bydeler som meldte at de ville igangsette forbedringstiltak. Tre av disse beskrev at de hadde gjennomgått rapport 11/2012 og basert tiltakene på denne.
- Seks bydeler meldte om at de hadde et tilfredsstillende system på plass.

Fem av bydelene har svart så pass detaljert at det lar seg utlede av brevet hvordan det sikres at alle aktuelle mottakere får skriftlig informasjon om tannhelsetilbudet, og at informasjonen er dekkende.

For ni av bydelene framgår det ikke tydelig av svaret hvordan det sikres at alle aktuelle mottakere får dekkende informasjon om tilbudet. Dels er det uklart om alle som skal ha tilbudet, får det, og dels er det usikkert om informasjonen som gis, er dekkende.

#### Helsebyrådens oppfølging overfor helse- og sosialkomiteen

Helsebyråden har orientert helse- og sosialkomiteen om status for iverksetting av tiltak etter rapporten i tre notater.

I notat 207/2012 datert 10.09.2012 (som ble utarbeidet til møtet der komiteen behandlet rapport 11/2012) opplyste byråden at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester hadde tilskrevet Helseetaten og bydelene og understreket viktigheten av nært samarbeid mellom tannhelsetjenesten og bydelene. Byrådsavdelingen hadde understreket

- at ansatte skal ha kunnskap og benytte rutiner som sikrer at informasjon om rett til fri tannhelsetjeneste når fram til brukerne
- at samarbeidsavtalene mellom tannhelsetjenesten og bydelene måtte følges opp
- at det var behov for å gjennomføre ytterligere informasjonstiltak i de bydelene hvor revisjonen var gjennomført

Byrådsavdelingen ba om at det ble sikret at samarbeidsavtalene var dekkende for alle relevante tjenester, og at informasjon om tilbudet måtte systematiseres og forbedres der det var mangelfullt. Byrådsavdelingen ba Helseetaten og bydelene om tilbakemelding innen utgangen av 2012 om igangsatte/gjennomførte tiltak og status for disse.

I notat 44/2013 datert 13.02.2013 rapporterte byråden at Helseetaten hadde revidert avtalen med bydelene i tråd med kontrollutvalgets anbefalinger, og at de hadde mottatt tilbakemeldinger fra bydelene som viste at anbefalingene ble fulgt opp. Byrådets notat tok høyde for at ikke alle bydeler hadde svart.

Helse- og sosialkomiteen behandlet notatet 20.03.2013, sak 25. Komiteen hadde ingen merknader og vedtok ingen ytterligere oppfølging.

Byråden orienterte også komiteen i notat 117/2013 av 22.05.2013. Byrådets notat var basert på tilbakemeldinger fra 13 av 15 bydeler. Her framgikk det at rapporten hadde blitt oversendt alle bydeler med beskjed om å følge opp og om å melde tilbake til byrådsavdelingen om hvordan oppfølgingen ble gjort. Det var ikke spesifisert i notatet hva som skulle følges opp. Imidlertid opplyste byråden videre i notatet at bydelene hadde gitt tilbakemelding om at de hadde gjennomgått og tilpasset sine rutiner der hvor disse hadde vært mangelfulle, og at de på ulike måter sørget for at ansatte i tjenesten var godt kjent med ordningen. Helseetaten hadde revidert samarbeidsavtalen mellom etaten og bydelene med sikte på å forbedre rutineene i tråd med Kommunerevisjonens anbefalinger.

Videre skrev byråden blant annet at:

Jeg mener at de tiltakene som er iverksatt imøtekommer Kommunerevisjonens anbefalinger og avklarer ansvarsfordelingen mellom etaten og bydelene slik at informasjon om tannhelsetilbudet til brukere av hjemmesykepleien skal være godt ivaretatt. Samtidig vil jeg understreke at dette er et område som krever kontinuerlig oppmerksomhet slik at personalet har den nødvendige kunnskapen og rutineene opprettholdes og forbedres.

I notatet framgikk det ikke direkte om byråden hadde fulgt opp helse- og sosialkomiteens merknad knyttet til viktigheten av at bydelene kjente til de rettighetene psykisk syke har til tannhelsetjenester, samt bevisstgjøring blant ansatte når det gjelder informasjon om kommunens tannhelsetilbud også til denne brukergruppen. Ifølge byrådsavdelingen var det ikke gjort mer enn det som framgikk av notatet.

#### Iverksetting av tiltak med sikte på læring

Som beskrevet over, hadde byrådsavdelingen oversendt rapport 11/2012 og bedt om tilbakemelding fra Helseetaten og fra samtlige bydeler.

Tre av bydelene som ikke ble revidert i hovedundersøkelsen, opplyste i tilbakemeldingene til byrådsavdelingen at de brukte rapporten som grunnlag for sitt forbedringsarbeid.

#### **2.1.4 Kommunerevisjonens vurdering**

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester har iverksatt flere relevante tiltak for å følge opp de tiltakene som ble varslet i rapport 11/2012, samt politiske vedtak og merknader.

Imidlertid var ni bydelers tilbakemelding til byrådsavdelingen av så generell karakter at det ikke er grunnlag for å si om disse bydelene faktisk ga dekkende informasjon til alle aktuelle tjenestemottakere om det offentlige tannhelsetilbudet.

Kommunerevisjonen viser til helse- og sosialkomiteens merknader ved behandlingen av rapport 11/2012 og notat 207/2012. Basert på disse mener Kommunerevisjonen at byrådsavdelingen kunne gått lengre i sin oppfølging av enkelte bydelers arbeid med å sikre at dekkende

informasjon om tannhelsetilbudet når fram til alle aktuelle brukere, herunder psykisk syke som mottar hjemmesykepleie.

Byrådsavdelingen har iverksatt tiltak i tråd med det som ble meldt knyttet til utsendelse av rapport 11/2012 til alle bydeler.

## 2.2 Helseetaten

### 2.2.1 Meldte tiltak

Helseetaten varslet følgende tiltak i sin uttalelse til rapport 11/2012:

- Eksisterende informasjon om gruppens rettigheter til tannhelsetjenester skulle forbedres i tråd med rapportens anbefalinger.
- Forpliktende samarbeidsavtaler skulle utvides til å omfatte bydelenes enheter for psykisk helsearbeid som også gir hjemmesykepleie.
- Etaten ville vurdere å utarbeide forskrift om dekning av skyssutgifter i forbindelse med utarbeiding av ny tannhelseplan for 2013–2020.

### 2.2.2 Faktabeskrivelse

#### Forbedret informasjon om rettigheter og revisjon av samarbeidsavtalen

Helseetaten viste i brev til Kommunerevisjonen av 19.11.2014 til endret informasjon i et samarbeidsdokument som beskriver samarbeidet mellom etaten og bydelene. Helseetaten har oversendt dette dokumentet til Kommunerevisjonen. Samarbeidsdokumentet tilsvarer det som tidligere ble kalt tannhelseperm, jf. rapport 11/2012. Dokumentet inneholdt blant annet revidert mal for samarbeidsavtale og oppdatert informasjonsskriv til mottakere av hjemmesykepleie som inneholdt all relevant informasjon om rettigheter og aktuelle brukergrupper.

Gjennom svarene fra Bydel Alna og Bydel Vestre Aker i oppfølgingsundersøkelsen er Kommunerevisjonen gjort oppmerksom på at Helseetaten ved PROSIT, som har systemansvar for Geric<sup>1</sup>, har lagt inn det oppdaterte informasjonsskrivet der, slik at det er tilgjengelig for bestillerkontoret og hjemmesykepleien. Ifølge Helseetaten ble alle bydelene orientert om dette per e-post 28.01.2014.

Malen for samarbeidsavtalen mellom etaten og bydelene er som nevnt en del av samarbeidsdokumentet. Innholdet i denne versjonen av samarbeidsavtalen er noe endret sammenlignet med den versjonen som ble framlagt for bystyret i helsebyrådens notat 117/2013 (versjonene er ikke datert). Begrepet helse- og omsorgstjeneste brukes for å beskrive både tjenesteytere og tjeneste, mens en tidligere omtalte disse som hjemmesykepleie.

Helseetaten opplyste i svarbrevet at den siste revisjonen av samarbeidsavtalen skjedde høsten 2013, etter at nye avtaler med bydelene var inngått. Endringen gjelder et punkt som henviser til endret rutine for registrering av negativ respons, det vil si tjenestemottakere som ikke ønsker å ta imot tilbudet om offentlige tannhelsetjenester. Tannhelsetjenesten trenger oversikt over dette pga. KOSTRA-rapportering.

Samarbeidsavtalen med bydelene omtaler ikke eksplisitt at pasienter i enhet for psykisk helse er omfattet av tilbudet, slik informasjonsskrivet (som inngår i samarbeidsdokumentet) gjør. Helseetaten opplyste i e-post at samarbeidsavtalen skal revideres på nyåret 2015, og at det vil

<sup>1</sup> Fagsystemet Geric<sup>1</sup> er et elektronisk pasientjournalssystem som brukes i kommunens pleie- og omsorgstjenester.

bli presisert at avtalen også gjelder denne gruppen. Etaten opplyste at ny, revidert avtale vil bli sendt bydelene.

I samarbeid med Utviklingssenter for hjemmetjenester har Helseetaten utarbeidet en brosjyre for mottakere av hjemmesykepleie som omtaler tilbudet om gratis tannhelsetjenester. Det framgår i brosjyren at tilbudet gjelder eldre, langtidssyke og uføre som mottar helsetjenester i hjemmet, og at henvisning fra hjemmesykepleien trengs. Psykisk syke omtales ikke eksplisitt.

#### Dekning av skyssutgifter

Helseetaten har vurdert å utarbeide forskrift om dekning av skyssutgifter, men har valgt ikke å utarbeide dette.

#### Iverksetting av tiltak for læring

Helseetaten opplyste at tiltakene som er gjennomført i bydelene Alna og Vestre Aker gjelder for alle bydeler i Oslo, og henviste til inngåtte samarbeidsavtaler med bydelene.

### **2.2.3 Kommunerevisjonens vurdering**

Helseetaten hadde gjennomført de meldte tiltakene om forbedring av informasjon om det offentlige tannhelsetjenestetilbudet til mottakere av hjemmesykepleie og vurdering av å utarbeide forskrift om dekning av skyssutgifter.

Etter Kommunerevisjonens oppfatning var det en klar forbedring at det oppdaterte informasjonsskrivet til pasientene inngikk i Gerica. Dersom samtlige bydeler bruker dette skjemaet ved tildeling av tjenester og i tjenesteytingen, vil både tjenestemottakere og tjenesteytere kunne ha dekkende informasjon om tilbudet.

Tiltaket om å utvide samarbeidsavtalen til også å omfatte bydelenes enheter for psykisk helsearbeid, var fortsatt ikke gjennomført. Helseetaten varslet at dette skulle gjøres i 2015.

Helseetaten har bidratt til læring i bydelene gjennom forbedret informasjon i samarbeidsavtalen og informasjonsskrivet. Forbedret informasjon om tjenestemottakernes rettigheter til offentlige tannhelsetjenester i informasjonsskjemaet og samarbeidsavtalen som inngår i samarbeidsdokumentet, kan bidra til læring i samtlige bydeler, forutsatt at samarbeidsdokumentet er kjent og brukt av tjenesteyterne.

## **2.3 Bydel Alna**

### **2.3.1 Meldte tiltak**

Bydel Alna meldte disse tiltakene i uttalelsen til rapporten:

- Sikre felles skriftlige rutiner for alle de aktuelle tjenestene i bydelen
- Utarbeide bedre rutiner for å sikre at alle ansatte er oppdatert på tilbudet om tannbehandling og rutiner rundt dette
- Sende ut informasjon om pasientens rettigheter til tannbehandling etter 3 måneder sammen med vedtaket

Bydel Alna forutsatte at Helseetaten tok ansvar for felles prosedyrer.



### **2.3.2 Faktabeskrivelse**

#### Felles skriftlige rutiner

Kommunerevisjonen har gjennomgått Bydel Alnas oppdaterte skriftlig rutine (*Informasjon og dokumentasjon av rettigheter til tannhelsetilbud for pasienter med vedtak om hjemmesykepleie* av 29.05.2013) som gjelder for alle ansatte i pleie- og omsorgstjenester der pasientene har vedtak om hjemmesykepleie. Rutinen omfattet ikke eksplisitt enhet for psykisk helse.

Alle relevante opplysninger om retten til offentlige tannhelsetjenester og hvem som er omfattet av tilbudet, kunne tas ut fra Geric, jf. Helseetatens tiltak.

#### Opplæring av ansatte

Bydelen opplyste at rutinen for informasjon og dokumentasjon av rettigheter ikke alltid ble fulgt, og at lederne i hjemmesykepleien ville innskjerpe dette.

Ifølge bydelen var det primært tjenesteansvarlig som fikk grundig opplæring når det gjelder informasjon om tannhelsetjenester. Bydelen viste til at informasjonsspermen til nyansatte i avdeling for helse og mestring i bydelen omfatter et punkt som gjelder informasjon om tannhelsetilbud til brukere med vedtak om hjemmesykepleie, som bydelen oversendte. I dette punktet framgår at alle innen denne gruppen skal få informasjon og tilbud om offentlig tannbehandling i oppstartssamtalen, og det henvises til brukerpermen. Det står ikke noe nærmere om hvilke rettigheter som gjelder på hvilke tidspunkt, eller at tilbudet også gjelder pasienter som får tjenesten utført av enhet for psykisk helse.

I brukerpermen, som Kommunerevisjonen har sett, står det om retten til gratis tannhelsetjenester for eldre, langtidssyke og uføre med hjemmesykepleie over 3 måneder og minimum en gang per uke. Den informerer også om retten til offentlig tannhelsetjeneste fra første dag, mot vederlag. Det står ikke eksplisitt at de som får hjemmesykepleietjenester utført av andre enn den ordinære hjemmesykepleien, også er omfattet av tilbudet.

#### Bestillerkontorets praksis

Bydelen opplyste at bestillerkontoret nå sender det oppdaterte informasjonsskrivet som ligger i Geric til pasientene sammen med vedtaket.

### **2.3.3 Kommunerevisjonens vurdering**

Bydel Alna har gjennomført tiltakene som ble meldt i uttalelsen til rapport 11/2012.

## **2.4 Bydel Vestre Aker**

### **2.4.1 Meldte tiltak**

Bydel Vestre Aker hadde gjennomført noen tiltak før rapport 11/2012 ble avgitt, deriblant registrering av pasientens ønske om å ta imot tilbudet om offentlig tannhelsetjeneste (positive svar) i Geric og tilbakemelding til tannhelsetjenesten om disse, og at alle aktuelle pasienter fikk tilsendt skriftlig informasjon om tannhelsetilbudet sammen med vedtaket. Bydelen varslet i tillegg disse tiltakene:

- Nytt informasjonsskriv fra Helseetaten ville sendes ut med alle vedtak om hjemmesykepleie, også de vedtak som rettet seg mot oppfølging fra kontor for psykisk helse
- Internt ville bydelen ta opp regelverket med de ansatte for å sikre korrekt informasjon så raskt som mulig.

### 2.4.2 Faktabeskrivelse

Bydel Vestre Aker opplyste at alle med vedtak om hjemmesykepleie fikk tilsendt informasjonsskrivet som Helseetaten har utarbeidet.

Videre opplyste bydelen at tjenestelederne var informert om retningslinjer for informasjon om tannhelsetjenester gjennom et eget skriv. Kommunerevisjonen har sett informasjonsskrivet og at det omfattet all relevant informasjon om rettigheter og aktuelle brukergrupper.

### 2.4.3 Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Vestre Aker har gjennomført tiltakene som ble meldt i uttalelsen til rapport 11/2012.

## 3. Kommunerevisjonens konklusjon

Oppfølgingsundersøkelsen etter rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie* viser at tiltak som ble varslet i rapporten og som følger av politiske vedtak, i hovedsak er gjennomført. Samarbeidsavtalen for tannhelsetjenester var imidlertid ikke utvidet til å omfatte bydelenes enheter for psykisk helse, og det var grunn til fortsatt oppmerksomhet om informasjonen som gis om tilbudet til psykisk syke.

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Helseetaten har iverksatt tiltak for læring i bydelene.

*Kommunerevisoren fremmer følgende forslag til vedtak:*

Kontrollutvalget merker seg at Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 11/2012 *Informasjon om tannhelsetjenester til mottakere av hjemmesykepleie* viser at tiltak som ble varslet i rapporten og som følger av politiske vedtak, i hovedsak er gjennomført. Kontrollutvalget forutsetter at det gjøres nødvendige presiseringer i samarbeidsavtalen slik at den omfatter alle enheter som gir hjemmesykepleietjenester og at det i tilstrekkelig grad informeres om tilbudet til psykisk syke.

Utvalget ser positivt på at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Helseetaten har iverksatt tiltak for læring i bydelene.

Kontrollutvalget tar for øvrig Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 11/2012 til orientering.

Saken sendes til helse- og sosialkomiteen.

Med hilsen



Unn H. Aarvold  
kommunerevisor



Lars Normann Mikkelsen  
avdelingsdirektør

Utskrift av protokollen sendes:  
Byråden for eldre  
Byråden for helse og sosiale tjenester  
Helseetaten  
Bydel Alna  
Bydel Vestre Aker

Mottaker	Adresse	Sted	Kontaktperson
Kontrollutvalget (E)			