

PROSJEKTPLAN

Kommune:
Meldal

Prosjekt:
Avvikshåndtering

Oppdragsansvarlig:
Anna Ølnes

Prosjektnr.:
2440

Styringsgruppe, dato:
3.11.2016

Systematisk håndtering av avvik i Meldal kommune

1 BESTILLING

Kontrollutvalget i Meldal kommune har i sak 20/2016 bestilt en forvaltningsrevisjon av avvikshåndtering.

I Plan for forvaltningsrevisjon 2016 – 2018 står det følgende om prosjektet:

Meldinger om avvik og tiltak for å korrigere avvikene er i økende grad en del av kommunal styring. En forvaltningsrevisjon kan belyse om kommunens avvikssystem brukes som forutsatt og om informasjonen fra systemet inngår i den politiske styringen av kommunen.

I innstillingen til sak 20/2016 framgår det at dette er en svært bred tilnærming til prosjektet, og at det vil være nødvendig med en innsnevring, dels for å gjennomføre arbeidet innenfor rammene av kontrollutvalgets ressurser, dels for å få en rapport som går noe i dybden.

2 FORANALYSE

2.1 AVVIKSSYTEM OG ANSVAR I MELDAL KOMMUNE

Revisor gjennomført oppstartsmøte med rådmannen den 26.10.2016, der en nøkkelperson i organisasjonen også var tilstede. Videre har revisor hatt kontakt med kontrollutvalgets sekretariat.

Meldal kommune bruker KF Avviksbehandling, som er et system som KS/Kommuneforlaget har utarbeidet for innmelding og behandling av avvik i kommunene. KF Avviksbehandling inngår som del av KF Kvalitetsstyring, som er kvalitetssystemet som Meldal kommune også bruker. Systemet har en melde-modul og en behandlingsmodul. Meldemodulen skal brukes av alle ansatte for å melde inn avvik, mens behandlingsmodulen skal brukes av mellomledere med personalansvar til behandling og lukking. Helse og omsorg var de av virksomhetene som var kommet lengst i manuell avviksmelding og -behandling før det elektroniske systemet ble tatt i bruk, ble det fortalt i oppstartsmøtet. Samtidig er det der brukerterskelen er høyest når det gjelder det elektroniske systemet, med mange deltidsansatte og ikke så lett tilgang til elektroniske hjelpemidler som ansatte andre virksomheter har.

PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal Prosjekt: Avvikshåndtering Oppdragsansvarlig: Anna Ølnes Prosjektnr.: 2440 Styringsgruppe, dato: 3.11.2016

Ifølge Kommuneforlagets beskrivelse av KF Avviksbehandling er det utviklet en app for mobil og nettbrett (Apple- og Androidprodukter), som lar de ansatte melde avvik til respektive enhet (skole, barnehage, sykehjem osv.). Grensesnittet i appen er spesielt tilpasset mobile enheter.

Ifølge Kommuneforlagets beskrivelse angir melder grunnleggende informasjon om avviket gjennom enkle trinn. Ved innsendelse tilordnes avviket automatisk til innmelders leder, som får avviket i sin innboks. Leder kan videre behandle avviket fra «Min side», hvor utdelte, behandlede og forfalte avvik også ligger. Avviket klassifiseres i hvilken type avvik det er, alvorlighetsgrad og om eventuelle strakstiltak iverksettes. Modulen for avviksbehandling lar avviksbehandler opprette tiltak knyttet til avvik og sette i gang elektroniske diskusjoner med andre ledere i organisasjonen.

Tjenestene i Meldal kommune hører inn under kommunalsjefene for henholdsvis oppvekst, helse og omsorg og landbruk og tekniske tjenester. I tillegg er stabsfunksjoner lagt direkte under rådmannen, i tillegg til næring og kommunal del av NAV. Et organisasjonskart er lagt ved i vedlegg 1.

2.2 RISIKOVURDERING

Mulighetene for at avvikshåndteringen skjer på en betryggende måte, eller risikoen for det motsatte, kan henge sammen med flere forhold. Ett forhold gjelder digital kompetanse, og terskel og ferdigheter i bruk av digitale verktøy. Terskelen for det kan igjen henge sammen med tilgang til digitale verktøy. Dersom digitale verktøy, som elektronisk avvikssystem, er godt tilgjengelig og innarbeidet i ledelsen og ansattes arbeidshverdag, er det større sannsynlighet for at det meldes løpende fra om avvik.

Et annet forhold er kultur for avvikshåndtering. Det gjelder bevissthet og betydning som avvikshåndtering har for ledelsen og ansatte. Det kan også handle om hvorvidt det oppleves trygt å melde fra om avvik og mangler, og at det skjer i forståelse av at det ikke medfører negative reaksjoner. Det er også et spørsmål knyttet til om ledelsen legger til rette for at avvikssystemet brukes som læring og forbedring.

Dette er forhold vi tror kan utgjøre risiko for at avvikshåndteringen kan ha svakheter.

PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal Prosjekt: Avvikshåndtering Oppdragsansvarlig: Anna Ølnes Prosjektnr.: 2440 Styringsgruppe, dato: 3.11.2016

3 AVGRENSING OG PROBLEMSTILLING

3.1 AVGRENSNING

Vi tolker kontrollutvalgets bestilling slik, at det er naturlig å avgrense forvaltningsrevisjonen mot det som handler om varsling av kritikkverdige forhold, og som håndteres innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelse (§§ 2-4, 2-5 og 3-6). Videre vil vi avgrense revisjonen mot andre sider ved kvalitetssystemet og internkontrollen. Det betyr ikke nødvendigvis at det ikke er risikoer innenfor de områdene, men det vil være hensiktsmessig å avgrense revisjonen til et begrenset sett av kilder for revisjonskriterier. På den måten er det lettere å komme i dybden og avdekke eventuelle feil og svakheter ved avvikshåndteringen i Meldal kommune.

3.2 PROBLEMSTILLING

- 1) *Er det lagt til rette for opplæring i og informasjon om avvikshåndtering?*
 - *Informasjon om betydningen av avvikshåndtering*
 - *Opplæring i systemet for avvikshåndtering*
 - *Skriftlige rutiner som beskriver framgangen ved avvikshåndtering*
- 2) *Har kommunen tilfredsstillende verktøy for å håndtere avvik?*
 - *Systemets brukergrensesnitt*
 - *Lett tilgjengelig utstyr (pc, smarttelefon og/eller nettbrett o.l.)*
- 3) *Har kommunen betryggende bruken av avvikssystemet?*
 - *Avvik meldes*
 - *Avvik følges opp*
 - *Avvik lukkes*
- 4) *Bruker kommunen avvikssystemet til læring og forbedring?*
 - *Endring av rutiner*
 - *Opplærings og informasjonstiltak*

PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal Prosjekt: Avvikshåndtering Oppdragsansvarlig: Anna Ølnes

Prosjektnr.: 2440

Styringsgruppe, dato: 3.11.2016

-

4 REVISJONSKRITERIER

4.1 LOV, FORSKRIFT OG LOKALE POLITISKE VEDTAK

I vår sammenheng har dette utgangspunkt i kommunelovens § 23-2: «..... *Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.*»

4.2 NASJONALE FØRINGER OG ANBEFALINGER

I rapporten *85 tilrådingar for å styrkje eigenkontrollen*¹ er avvikshåndtering berørt flere steder, og er lenket tett opp til system for internkontroll. Det er nærliggende å bruke denne rapportens definisjoner og anbefalinger som gjelder avvikshåndtering.

Det finnes anerkjente rammeverk for systematisk arbeid med internkontroll; COSO-rammeverket er det som trekkes fram i rapporten om 85 tilrådingar. Det kan være aktuelt å gjennomføre forvaltningsrevisjonen med COSO-modellen, eller deler av den som mal.

5 METODE

Som tidligere nevnt har Meldal kommune innført KF Avviksbehandling som system for å melde og følge opp avvik. Vi har fått tilgang til systemet, og vil gjennom det se og vurdere hvorvidt det brukes av ansatte og ledelse.

Det vil trolig bli valgt ut noen virksomheter som vi ser nærmere på. Her vil antatt kompetanse, tilgang på verktøy og kultur for avvikshåndtering være viktige utvelgelseskriterier. Aktuelle virksomheter:

- Sykehjemmet/hjemmebaserte tjenester
- Skoler og barnehager

¹ Kommunal- og regionaldepartementet, 2009



PROSJEKTPLAN

Kommune: Meldal Prosjekt: Avvikshåndtering Oppdragsansvarlig: Anna Ølnes

Prosjektnr.: 2440

Styringsgruppe, dato: 3.11.2016

- Vedlikehold og renhold

I disse enhetene vil det være aktuelt å intervju ledelse og ansatte, f.eks. nøkkelpersoner i oppfølging av avvikssystem. Metoder for å samle inn og analysere data utover det vil blir klarlagt utover prosjektførløpet.

6 ORGANISERING AV PROSJEKTET

Forvaltningsrevisjonen vil bli gjennomført med totalt 275 timer, og frist for levering er 10. april 2017.

PROSJEKTPLAN

Kommune:
Meldal

Prosjekt:
Avvikshåndtering

Oppdragsansvarlig:
Anna Ølnes

Prosjektnr.:
2440

Styringsgruppe, dato:
3.11.2016

VEDLEGG 1

Organisasjonskart

