



Konsek
TRØNDELAG IKS Kontrollutvalgenes sekretariat

**Rapportering på gjennomført
forvaltningsrevisjon og
selskapskontroll**

Malvik kommune



Innholdsfortegnelse

Økonomisk sosialhjelp	3
Avdekking og oppfølging av mobbing i grunnskolen.....	6
Eierskapskontroll	9
Beredskapsarbeid – ROS – beredskapsplanlegging - kriseledelse.....	11
Tjenestekvalitet ved helsetunene.....	13
Innherred Renovasjon IKS (selskapskontroll).....	17
Plan- og byggesaksbehandling	19

Økonomisk sosialhjelp

Rapport avlagt: November 2015

Problemstilling: Mulige årsaker for økning i utbetaling i økonomisk sosialhjelp i Malvik kommune

Er det lagt til rette for en tilfredsstillende organisering av tjenestene for økonomisk sosialhjelp?

Oppfyller kommunen sin plikt til forsvarlig saksbehandling?

I hvilken grad oppnår stønadsmottakerne å bli selvhjulpne?

Rapportens konklusjon

Det ble ikke funnet klare årsaker til økningen i utbetalinger av sosialhjelp. Revisor mente at kommunen har lagt til rette for en tilfredsstillende organisering av tjenestene for økonomisk sosialhjelp. Kommunen har tilrettelagt saksbehandlingen på området i tråd med lover og forskrifter. NAV Malvik arbeider målrettet for å oppnå at stønadsmottakere skal bli mer selvhjulpne. Oversikter viser imidlertid at stønadslengden og antall langtidsmottakere har økt på bakgrunn av årsaksfaktorer NAV Malvik ikke kan kontrollere. Revisor stiller spørsmål ved om ressursene på kontoret kunne vært anvendt annerledes, særlig ved å akseptere noe lengre saksbehandlingstid, for å i stedet benytte mer tid til konkret brukeropfølging.

Revisors anbefalinger:

Å styrke oppmerksomheten på det forebyggende arbeid innen helse, oppvekst og sosialtjenestene

Følge opp og vurdere satsingen på involvering av offentlige og private aktører i arbeidet med tiltaksplasser etc

Vurdere potensialet knyttet til ressursbruk med henhold til veiledning og oppfølging av brukerne

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 07.12.2015, sak 37/15:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport økonomisk sosialhjelp til etterretning.
2. Kommunestyret ber om at rådmannen innen 15.august 2016 gir en skriftlig tilbakemelding til kontrollutvalget om hvordan anbefalingene i rapporten følges opp.

Kommunestyrets vedtak 25.01.2016, sak 2/16:

Kontrollutvalgets innstilling vedtatt.

Administrativ oppfølging

De viktigste tiltak som er iverksatt med utgangspunkt i å styrke oppmerksomhet og innsats i et forebyggende perspektiv:

Sosial boligpolitikk

Forvaltningsrevisjonsrapporten peker på mulige årsaksfaktorer for økning i utbetaling av økonomisk sosialhjelp. Boligmarkedet og kontinuerlig økning i leiepriser er en av disse.

Malvik kommune ble i 2009 nominert til statens tiltakspris mot bostedsløshet, og er i flere år brukt som eksempelkommune overfor andre kommuner. Aktiv bruk av husbankens virkemidler (START-lån, bostøtte mv.), er sentrale elementer som bidrar til at flere kan etablere seg og bo i egen bolig. Mål og strategier i boligarbeidet er koplet opp mot kommuneplanens samfunnsdel. Denne satsingen er implementert og videreført.

Det er få kommunale boliger i Malvik, og kompetanse er samlet i ett boligteam som har ansvar for rådgivning og veiledning, gjeldsrådgivning, startlån, tilskudd og bostøtte. Dette vurderes å være effektivt, og det vurderes som viktig å fortsette denne satsingen.

Tiltak iverksatt innen oppvekst:

-«Tidlig innsats» etter Kvello-modellen i alle barnehager fra 2010, både kommunale og private. Tverrfaglig team fra barne- og familietjenesten går inn med observasjon og veiledning i barnehagene. De observerer individuelt samspill, og gir også systemtilbakemelding på organisering og tilrettelegging i barnehagen.

-Tilbud om psykolog i helsetjenesten hvor målgruppen er barn og unge fra 0-18 år. Dette ble etablert i 2010 som et modellforsøk og representerte et nytt tjenestetilbud til risikoutsatte barn og deres familie/nettverk. Tilbudet er senere utvidet til 2 årsverk.

-I 2015 ble helsestasjon styrket med 100% helsesøster og 40% jordmorstilling. Alle skoler har fastkontakt helsesøster og PPT- rådgiver, begge med kontortid på skolene.

-Fokus på reduksjon av spesialundervisning i skolene ved satsing på variert og tilpasset ordinær opplæring.

-Samarbeid om rus-, kriminalitets- og voldsforebygging (SLT). SLT er en samordningsmodell for lokale, forebyggende tiltak mot rus og kriminalitet. SLT sikrer at de ressursene som allerede finnes hos kommunen og politiet, blir mer samkjørt og målrettet.

Tiltak iverksatt innen NAV/helse:

-I 2013 ble virksomhet Psykisk helsetjeneste og rus inkl. ambulante tjenester etablert. Det er arbeidet med å styrke kapasiteten og kompetansen de siste årene, bl.a. har flere ansatte tatt etter- og videreutdanning innen fagområdene. I tillegg er det etablert ambulerende team og lavterskel arbeids- og aktivitetstilbud (BOAS).

-NAV Malvik har prioritert kontakten med næringslivet ved at det er satt av en halv stilling som utelukkende jobber ute i markedet for å fange stillinger og skaffe arbeids- og/eller språktreningsplasser for våre brukere.

-I prosjektet for å bekjempe barnefattigdom i regi av NAV Malvik, har arbeidet dreid seg om å sørge for at barn i familier med dårlig råd også får mulighet til å delta på fritidsaktiviteter og får opplevelser sammen med familien eller sammen med andre barn. Det har vært et tverrfaglig fokus og prosjektleder har hatt møter med skoler, barnehager, helsestasjon, barne- og familietjenesten, kultur, frivillige lag og foreninger for å gjøre ordningen kjent. Det å få foreldrene i arbeid er det viktigste og mest effektive tiltak for å få folk ut av fattigdom – og det har høyeste prioritet på NAV Malvik.

Alle overnevnte tiltak er implementert i organisasjonen og er vurdert som viktig å videreføre og videreutvikle. Kompetansebehov og kompetanseheving har hatt fokus, både ved nyttilsetninger og i prioriteringer ved etter- og videreutdanning.

Våren 2016 er følgende satsinger iverksatt:

-Alle skoler deltar i læringsmiljøprosjektet i regi av Utdanningsdirektoratet. Hovedfokus er forebygging og håndtering av mobbing, og kommunestyret vedtok i juni 2016 strategiplan mot mobbing og handlingsplan mot mobbing i skolene. Prosjektperiode er 2016 – 2018.

-Malvik kommune er såkalt språkkommune fra høsten 2016 og ut 2017. Alle skoler og barnehager deltar i denne satsingen i regi av Utdanningsdirektoratet. Mål i prosjektet er å styrke barnehagens språkmiljø, styrke lærernes kompetanse innen språk, lesing og skriving, sørge for sammenheng mellom barnehagens og skolens språkarbeid og sørge for at elever som strever med språk, lesing og skriving identifiseres raskt og følges opp med effektive tiltak. Frafall i videregående skole er i rapporten nevnt som en viktig faktor for økt sannsynlighet for å være arbeidsledig og å motta sosialhjelp. Denne satsingen er direkte rettet mot å fange opp de som «faller fra» allerede i barneskolen på grunn av manglende grunnleggende ferdigheter, og dermed bidra til å redusere frafallet i videregående skole.

-SLT-forum etablert med deltakelse fra lensmannen, barne- og familietjenesten, Psykisk helsetjeneste og rus, grunnskolene, Malvik videregående og Lukas videregående. Det vil bli utarbeidet samarbeidsavtale mellom kompetansesenter rus – Midt-Norge og Malvik kommune i perioden 2016 – 2018 om bl.a. utvikling av rutiner for å oppdage ungdommer som står i fare for å utvikle skadelige rusmiddelvaner.

-Som et ledd i nærpolitireformen har lensmannen i Malvik signalisert ønske om å samle ressurser og forskuttere prosesser i politireformen ved å forankre en felles tiltakspakke for forebyggende arbeid mellom politi og kommune, og styre ressursbruk mot mer synlig politi med god kompetanse. En reell styrking av politiets forebyggende innsats mot barn og ungdom vil være viktig i et lengre perspektiv.

Kontrollutvalget er tilfreds med rådmannens oppfølging av kommunestyrets vedtak etter behandling av forvaltningsrevisjonsrapport om økonomisk sosialhjelp. Administrasjonen har gitt en tilbakemelding i tråd med kommunestyrets vedtak. Tilbakemeldingen viser at kommunen i lang tid har hatt - og fortsatt har fokus på det forebyggende arbeidet.

Sekretariatet mener det ikke er nødvendig med særskilt videre oppfølging gjennom nye vedtak i kontrollutvalget knyttet til forvaltningsrevisjonsrapporten. Arbeidet på dette området er imidlertid viktig og må vies oppmerksomhet også fremover når kontrollutvalget vurderer risiko og vesentlighet i forhold til fremtidig tilsynsvirksomhet. Utvalget har imidlertid bestilt og behandlet flere revisjonsrapporter som berører kommunens arbeid med barn og unge de senere år. Hovedkonklusjonene har vært positive.

Sekretariatet mener det ikke er nødvendig med rapportering til kommunestyret gjennom egen sak, men at oppfølgingen tas som inn i årsmeldingen fra kontrollutvalget for 2016.

Avdekking og oppfølging av mobbing i grunnskolen

Rapport avlagt: November 2016

Problemstilling: Jobber skolene i Malvik kommune systematisk for å avdekke mobbing?
Håndterer skolene i Malvik kommune mobbesaker i tråd med opplæringsloven?

Rapportens konklusjon:

Skolene arbeider systematisk med å innhente og bearbeide kunnskap om elevmiljøet, slik at de eventuelt kan iverksette tiltak. Slik kunnskap innhentes både gjennom elevundersøkelsene, utviklingssamtaler og i daglig kontakt med elevene. Skolene synes å arbeide systematisk med tilsynsordninger ved overganger og i friminutt, slik at de lettere kan avdekke om det foregår noe uheldig mellom elevene. Revisor konkluderer med at skolene i hovedsak arbeider systematisk for å avdekke mobbing. Det er tilført mye kunnskap om dette de siste år, og både lærerne og rektorer mener at de har god kunnskap om mobbing og hvordan man kan avdekke at mobbing skjer. Revisor har vurdert det som en svakhet at informasjon som lov, regelverk, planer, rutiner og prosedyrer ikke er oppdatert og lett tilgjengelig for ansatte.

Malvik kommune har prosedyrer for oppfølging når det er mistanke om mobbing og revisor mener at kommunen i hovedsak følger disse. Revisor konkluderer med at den praktiske oppfølgingen av mobbesaker ved skolene per i dag er god.

Det er store svakheter knyttet til saksbehandling av slike saker og hva som er dokumentert i enkeltvedtakene. Rapporten viste at dokumentasjonen, herunder oppbevaring av sensitive data, fram til nå ikke har vært oppbevart tilfredsstillende. I tillegg til det sikkerhetsmessige aspektet, kan dette gjøre det vanskelig for kommunen i ettertid å dokumentere hvordan en har håndtert en mobbesak. Skolene i Malvik håndterer ikke mobbesaker i tråd med opplæringsloven og forvaltningslovens krav til forsvarlig saksbehandling.

Revisors anbefalinger:

Sørge for at gjeldende planer, rutiner og prosedyrer er oppdatert og tilgjengelig for ansatte

Sørge for forsvarlig saksbehandling av saker som omhandler opplæringslovens kapittel 9A

Sørge for forsvarlig dokumentasjonspraksis knyttet til sensitive personopplysninger

Politisk behandling:

Kontrollutvalgets vedtak 29.11.2016, sak 40/16:

Kontrollutvalget tar rapporten til etterretning og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport *Avdekking og oppfølging av*

- mobbing i grunnskolen* til etterretning.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp revisors anbefalinger og bruke rapporten som et innspill i det videre arbeid mot mobbing i grunnskolen.
 3. Kommunestyret ber rådmannen sikre at all tilgjengelig dokumentasjon av eldre saker knyttet til enkeltpersoner oppbevares forsvarlig.
 4. Kommunestyret ber om at rådmannen innen utgangen av september 2017 gir en skriftlig tilbakemelding til kontrollutvalget om hvordan rapporten er fulgt opp og brukt.

Kommunestyrets vedtak 30.01.2017, sak 3/17:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport *Avdekking og oppfølging av mobbing i grunnskolen* til etterretning.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp revisors anbefalinger og bruke rapporten som et innspill i det videre arbeid mot mobbing i grunnskolen.
3. Kommunestyret ber rådmannen sikre at all tilgjengelig dokumentasjon av eldre saker knyttet til enkeltpersoner oppbevares forsvarlig.
4. Kommunestyret ber om at rådmannen innen utgangen av september 2017 gir en skriftlig tilbakemelding til kontrollutvalget om hvordan rapporten er fulgt opp og brukt.
5. Kommunestyret ber rådmannen gi kommunestyret en orientering om hvordan rapporten er fulgt opp i kommunestyremøtet i oktober 2017.

Administrativ oppfølging

1. Revisor anbefaler rådmannen å sørge for at gjeldende planer, rutiner og prosedyrer er oppdatert og tilgjengelig for alle.

Strategi og handlingsplan mot mobbing er lagt på kommunens hjemmeside, og skal oppdateres med nye utgaver når de er revidert. Rutiner og prosedyrer for håndtering av mobbing og bekymringsfullt fravær er lagt i felles kvalitetssystem.

Nytt kapittel 9A i opplæringsloven krever ny dokumentasjon, og det er utarbeidet mal for aktivitetsplan og mal for samtale med foresatte. Disse prøves nå ut på alle skoler i aktuelle saker denne høsten, og skal så evalueres og legges inn i kvalitetssystem og i systemet «Oppad sikker arbeidsflyt».

2. Rapporten viser at det er svakheter i saksbehandling, slik det framkommer i vedtak som er skrevet etter opplæringslovens kapittel 9A.

Manglende forsvarlig saksbehandling er knyttet til utforming av enkeltvedtak, som ikke inneholder de elementer som et enkeltvedtak skal inneholde etter opplæringsloven og forvaltningsloven.

Ny mal for enkeltvedtak ble utarbeidet, tilgjengeliggjort i saksbehandlingssystemet og tatt i bruk umiddelbart etter revisjonen. Rådmannen har videre sørget for at alle rektorer og avdelingsledere i skolen har fått felles gjennomgang om god og riktig saksbehandling av jurist i rådmannens stab. Dette ble gjennomført våren 2017.

Kommunestyret presiserte i sak 3/17 at rådmannen må sikre at all tilgjengelig dokumentasjon av eldre saker knyttet til enkeltpersoner oppbevares forsvarlig.

Dette er drøftet i møte med rektorene og avdelingslederne, som har tatt opp dette kravet med lærerne. Det rapporteres at lærerne bruker Oppad Sikker Arbeidsflyt til sikker dokumentasjon i alle saker nå. Ledelsen på skolene har sørget for at alle lærere er informert om og vet hva de skal gjøre med dokumentasjon vedrørende tidligere elever.

Alle skoler og barnehager deltar inneværende skoleår i utdanningsdirektoratets satsing på læringsmiljø, og får gjennom denne satsningen systematisk kompetanseheving og veiledning til å utvikle enda bedre profesjonell håndtering av disse sakene.

I forbindelse med iverksetting av nytt kapittel 9A i opplæringsloven fra 1. august i år, gjennomføres det skoleing og samlinger i regi av Fylkesmannen. Malvikskolene har vært godt representert på disse samlingene. Dokumentene «Strategi mot mobbing i skoler og barnehager», samt «Handlingsplan mot mobbing i skolen» skal revideres høsten 2017, og funn i revisjonen vil bli tatt med også i dette arbeidet.

Kontrollutvalget var tilfreds med rådmannens oppfølging av pkt 1-4 i vedtak i kommunestyresak 3/17, *Forvaltningsrevisjonsrapport om avdekking og oppfølging mobbing i grunnskolen.*

Eierskapskontroll

Rapport avlagt: Desember 2016

Problemstilling: Følger Malvik kommune de vedtatte rutiner for eierstyring av de selskaper kommunen har eierandeler i?

Rapportens konklusjon

Revisjonen har i rapporten undersøkt og gitt tilbakemelding på følgende forhold for blant annet å se om kommunen følger vedtatte rutiner for eierstyring:

- Innholdet i eierskapsmeldingen, herunder revidering.
- Utvelgelse av eierrepresentanter
- Styringssignaler fra kommunestyret til eierrepresentanter
- Tilbakemelding fra eierrepresentanter til kommunestyret
- Eiers utvelgelse av styremedlemmer, herunder prosess ved valg

Revisors konklusjoner og anbefalinger:

- Malvik kommune har vedtatt eierskapsmelding. Kommunen vil rullere denne så ofte det anses hensiktsmessig. Det bemerkes at KS anbefaler at rulling bør skje årlig.
- Eierskapsmeldingens innhold oppfyller anbefalingene.
- Malvik kommunen har oppnevnt eierrepresentanter i tråd med anbefalinger
- Malvik kommune har ikke etablert system for å gi eierrepresentantene styringssignal, men overlater vurderingen om avklaringer skal innhentes i forkant til representantenes skjønn.
- Malvik kommune behandler tilbakemeldinger fra eiermøter som referatsaker i kommunestyret
- Malvik kommune er i liten grad kjent med hvilken kompetanse det er behov for i styrene og om kompetansebehov ivaretas ved styrevalg
- Malvik kommune er lite kjent med prosessen for valg av styremedlemmer i selskaper de har eierinteresser i
- Malvik kommune har fokus på habilitet i styrende organer

Anbefalinger:

- Malvik kommune bør vurdere å oppnevne et eierutvalg, og innføre rutine for eierutvalgets involvering i saker knyttet til eierstyring
- Malvik kommune bør sikre at selskapsstyrene besettes med riktig kompetanse, og at bruk av valgkomite vedtektsfestes

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 13.02.2017, sak 02/17

Kontrollutvalget legger rapporten frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar rapport fra eierskapskontrollen til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen vurdere om det bør etableres et eierskapsutvalg, som har som viktig oppgave å formidle styringssignaler fra eier til valgte representanter i forkant av møter i eierorgan.
3. Kommunestyret ber alle eierskapsrepresentanter ta initiativ til at bruk av valgkomite

- vedtektsfestes i selskaper der dette ikke er tilfelle.
4. Kommunestyret ber om at det rapporteres om oppfølging av disse punktene i forbindelse med neste rullering av eierskapsmelding.

Kommunestyrets vedtak 27.02.2017, sak 10/2017:

Kontrollutvalgets innstilling vedtatt.

Beredskapsarbeid – ROS – beredskapsplanlegging - kriseledelse

Rapport avlagt: Juni 2017

Problemstilling: Er kommunens organisasjon i stand til å håndtere uønskede hendelser som krever krisehåndtering?

- Er ROS-analyser og beredskapsplaner tilfredsstillende implementert i kommunens ulike virksomheter?
- Er det forebyggende beredskapsarbeidet, som overvåkning, risikovurderinger, øvelser, tilfredsstillende?
- Har kommunens virksomheter nødvendige system og kompetanse i beredskapsarbeidet?

Rapportens konklusjon

Hovedinntrykket er at det er satt i gang en prosess i alle virksomhetene og avdelingene revisor har besøkt. Det er likevel et inntrykk av virksomhetene har kommet ulikt i prosessen. Undersøkelsen har vist at prosessen med virksomhetene nå er gjennom er bevisstgjørende, og at ledelse og ansatte identifiserer risiko og sårbarhet som gjelder den aktuelle virksomheten spesielt, og generelt for alle virksomhetene i kommunen. Revisor påpeker at den kan være potensielle risikoer og hendelser som undervurderes i enkelte avdelinger. Undersøkelsen har vist at det er lite øvelser ute i virksomhetene, utenom brannøvelser. Rådmannen bør sammen med virksomhetsledere identifisere nødvendige øvelser i enhetene som følge av risikoene og sårbarhetene som nå avdekkes.

Revisors anbefalinger:

- Påse at prosessen i virksomhetene skjer innenfor nødvendige tidsrammer og med tilstrekkelig involvering av ansatte, herunder ansatte med relevante roller (for eksempel HMS-grupper)
- Følge opp virksomhetene med tanke på gjennomføring og oppfølging av øvelser

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 21.08.17, sak 24/17:

Kontrollutvalget tar rapporten til etterretning og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar forvaltningsrevisjonsrapport *Beredskapsarbeid* til etterretning.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp revisors anbefalinger og bruke rapporten som et innspill i det videre beredskapsarbeidet i Malvik kommune.
3. Kommunestyret ber om at rådmannen innen utgangen av februar 2018 gir en skriftlig tilbakemelding til kontrollutvalget om hvordan rapporten er fulgt opp og brukt, samt om lokale beredskapsplaner er utarbeidet for alle virksomheter.

Kommunestyrets vedtak 04.09.2017, sak 46/17:

Kontrollutvalget innstilling vedtatt.

Administrativ oppfølging

Samtlige virksomheter i Malvik kommune har siden februar 2017 arbeidet med risiko- og sårbarhetsanalyser for sin virksomhet. Dette arbeidet har pågått parallelt med forvaltningsrevisjonen. Rådmannen har ved flere anledninger understreket for virksomhetene at arbeidet med beredskap har høy prioritet, og det er rådmannens inntrykk at virksomhetslederne har tatt dette til følge. Beredskapsansvarlig har ved flere anledninger vært ute i flere virksomheter for å yte bistand til planlegging og gjennomføring av arbeidet. Mange virksomheter har benyttet sine HMS-grupper til arbeidet, noe som har sikret nødvendig involvering av ansatte. Alle oppdaterte beredskapsplaner blir fortløpende lagt inn i en samlet database i kommuneledelsens krisehåndteringsverktøy – CIM. Øvelser skal tas inn som eget tema i beredskapsplaner, og det skal framgå av planene hvem som har ansvar for å gjennomføre ulike typer øvelser. Rådmannen har utført en større beredskapsøvelse med tema *svikt i vannforsyning*. Kommunen deltar i fylkesmannens *Øvelse Sodd* en gang i året – øver kriseledelsen i håndtering av ulike større scenario. Det arbeides med oppdatering av kommunens overordnede beredskapsplan.

Kontrollutvalget mente rådmannen hadde iverksatt nødvendige tiltak for å sikre tilfredsstillende beredskap og oversendte saken som referatsak til kommunestyret 05.03.18.

Tjenestekvalitet ved helsetunene

Rapport avlagt: Februar 2018

Problemstilling: Er det tilstrekkelig medvirkning fra brukere og pårørende ved helsetunene i Malvik?

- Er medvirkning fra brukere og pårørende i tråd med pasient- og brukerrettighetsloven?

Drives helsetunene i Malvik i tråd med regelverket?

- Drives helsetunene i tråd med forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten (tidl. Internkontrollforskriften)?
- Håndteres legemidler i tråd med legemiddelforskriften?
- Ytes tjenester i tråd med kvalitetsforskriften?

Rapportens konklusjon

Revisor konkluderer med at det i all hovedsak er lagt til rette for systematisk og god medvirkning fra brukere og pårørende. Ansatte tilkjenner en viss utrygghet med hensyn til vurdering av samtykkekompetanse, og det er sannsynlig at tvang blir anvendt overfor pasienter/brukere uten at det er fattet vedtak om dette (ulovlig).

Revisor konkluderer med at helsetunene i all hovedsak drives i tråd med regelverket. Avvikssystem er etablert og kjent blant ansatte, og helsepersonellet dokumenterer sin virksomhet. Det meldes avvik knyttet til legemiddelhåndtering og ansatte oppgir dette som en stor risiko ved helsetunene. Etterlevelse av prosedyrer for legemiddelhåndtering synes å være varierende.

Revisors anbefalinger:

- Sørge for at ansatte er trygg i vurdering av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang
- Sørge for at prosedyrer innen legemiddelhåndtering er kjent og at de etterleves

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 05.03.18, sak 04/18:

Kontrollutvalget tar rapport om forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene til orientering og legger den frem for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret tar rapport om forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene til orientering.
2. Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene i rapporten:
 - a. Sørge for at ansatte er trygge i vurdering av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang
 - b. Sørge for at prosedyrer for legemiddelhåndtering er kjent og at de etterleves

3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene er fulgt opp innen 31.12.2018

Kommunestyrets vedtak 23.04.2018, sak 13/18:

- Kommunestyret tar rapport om forvaltningsrevisjon av tjenestekvalitet ved helsetunene til orientering.
- Kommunestyret ber rådmannen følge opp anbefalingene i rapporten:
 - Sørge for at ansatte er trygge i vurderingen av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang
 - Sørge for at prosedyrer for legemiddelhåndtering er kjent og at de etterleves
- Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget og kommunestyret skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene er fulgt opp innen 31.12.2018.

Administrativ oppfølging

Gjennomgang og evaluering av rutiner og prosedyrer – kvalitetssystem
For å trygge ansatte i vurdering av pasient/brukers samtykkekompetanse, og at ansatte kjenner vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang, er eksisterende rutiner og prosedyrer i kvalitetssystemet gjennomgått og drøftet.

Virksomhetene har utarbeidet rutiner for å gjennomføre planlagt og systematisk opplæring av ansatte, slik at de kan vurdere pasient/ brukers samtykkekompetanse, samt kjenne vilkårene og rutinene for vedtak om bruk av tvang. Det er planlagt opplæring i dette temaet fast en gang per år, og dette er innarbeidet i virksomhetenes årshjul. Alle sykepleiere, helsefagarbeidere og pleiemedarbeidere ved virksomhetene gjennomfører NHI's¹ nettbaserte 2 timers e-læringskurs i «samtykkekompetanse» og NHI's nettbaserte kurs i «tvungen somatisk helsehjelp», 5 timers grunnkurs høsten 2018.

Alle nytilsatte får i tillegg utdelt en perm med de viktigste prosedyrene i virksomheten, og i tillegg blir sjekklister for nytilsatte gjennomgått og fulgt opp. Det vil være aktuelt å jobbe videre for å sikre at vi har en lik praksis på dette i kommunen.

Alle nytilsatte blir pålagt å ta e-læringskursene «samtykkekompetanse» og «tvungen somatisk helsehjelp» ved oppstart, og gjøres deretter kjent med prosedyrene som ligger i kvalitetssystemet. Nytilsatte ufaglærte tar i tillegg e-læringskurset «innføring i omsorgsyirket» som er et 5 timers grunnkurs.

Refleksjoner og drøftinger rundt temaet tas opp på personalmøter og andre møter i avdelingene gjennom hele året, f.eks. på ukentlige avdelingsmøter, sykepleiemøter og helsefagarbeidermøter.

Den 15.10.18 ble det gjennomført et 3 timers kurs i temaet «Bruk av tvungen helsehjelp etter kap. 4 A» i Bruket kulturhus. Dette tilbudet kom som følge av Fylkesmannens tilsyn på tvungen helsehjelp i sykehjem, som ble gjennomført den samme dagen. Kurset var i regi av Fylkesmannen i Trøndelag ved Paul Andre Anderson og Guro Marine Bjerkan. 44 ansatte

deltok. Det er etablert et godt samarbeid med Fylkesmannen, og det informeres om at det er enkelt å ta kontakt for råd og veiledning i vanskelige saker som oppstår i det daglige.

Prosedyrer og rutiner for opplæring innen legemiddelhåndtering er innarbeidet i virksomhetene gjennom mange år. Disse gjennomgås minimum 1 gang per år.

Virksomhetene har utarbeidet rutiner for å gjennomføre systematisk opplæring av ansatte også innen temaet legemiddelhåndtering. Det gjennomføres opplæring spesielt tilpasset de ulike yrkesgruppene, bl.a. for personer uten helsefaglig bakgrunn, helsefagarbeidere og sykepleiere.

I løpet av høsten 2018/ våren 2019 er det eksempelvis planlagt et 12- timers grunnkurs for helsefagarbeidere, et 5- timers oppfriskningskurs for sykepleiere og et 4- timers oppfriskningskurs for helsefagarbeidere. Pleiemedarbeidere uten helsefaglig utdanning skal gjennomføre E- Læring grunnkurs i legemiddelhåndtering for medhjelpere (5 timer) årlig. I tillegg gjennomføres en praktisk opplæring med sykepleier/vernepleier i avdelingen for å kunne administrere enkelte preparater.

For å sikre kontinuitet er denne opplæringen satt inn i et årshjul, og vil dermed bli gjentatt årlig.

Ved ansettelse av nye medarbeidere følger virksomhetene rutinene som er beskrevet under punktet om samtykkekompetanse og tvungen helsehjelp. Det er utarbeidet rutiner for å følge opp nytilsatte, for å sikre at de får opplæring og holder seg oppdatert på området.

I tillegg gjennomgås virksomhetens rutiner jevnlig i forbindelse med det daglige arbeidet med legemiddelhåndtering og f.eks. ved bruk av ukedose, gjennomgang av medisinkort, sprøyteteknikk, bruk av smertepumpe. Denne opplæringen er tilpasset den enkeltes utdanningsbakgrunn.

Malvik kommune har dette året etablert et simuleringsrom ved Hommelvik helsetun som gir helsepersonell mulighet for klinisk trening av praktiske ferdigheter. Dette vil bidra til å trygge ansatte i pasientsituasjoner og bedre pasientsikkerheten. Etterhvert som simuleringsrommet blir tatt i bruk vil mye av den praktiske opplæringen foregå der.

I forvaltningsrevisjonsrapporten beskrives avvikssystemene knyttet til helsetunene. Som nevnt i rapporten, melder ansatte oftest om avvik knyttet til legemiddelhåndtering. Det registreres at ansatte har blitt mer bevisst viktigheten av å rapportere avvik. Dette er et viktig verktøy som skal bidra til forbedring og god tjenestekvalitet. Arbeidet krever derfor kontinuerlig oppfølging og oppmerksomhet fra både ansatte, tillitsvalgte og ledere.

I dialog med fastlegene arbeides det med tanke på innføring av multidose. Multidose er maskinell pakking av legemidler i poser til personer som trenger hjelp til å dosere og ta legemidlene sine. det er med på å sikre riktig legemiddelbruk og gjøre det enklere for brukeren. Hittil i år (per okt. 2018) er det tilsammen registrert 72 avvik der det er lagt opp feil medisin i dosett. Multidose vil sannsynligvis bidra til å redusere dette antallet og bidra til en mer effektiv ressursbruk.

I etterkant av denne forvaltningsrevisjonen er det denne høsten gjennomført bruker- og pårørendeundersøkelser innen helse/ velferd. Dette i tråd med vedtaket som ble fattet av kommunestyret den 30.10.17 (k.sak 61/17).

Helse – og velferdsområdet har faste ledermøter hver uke for å sikre fremdrift og god samhandling. I tillegg er det etablert ca. 6 «kvalitetsmøter» per år, der både ledere og aktuelle fagpersoner deltar. I disse møtene drøftes forbedringsområder og tema som er relevante med tanke på kvalitetsforbedring i tjenestene. Malvik kommune har også knyttet til seg ulike fag- og forskningsmiljø som har bidratt i dette arbeidet.

Kontrollutvalget oversendte saken til kommunestyret med følgende innstilling:
Kommunestyret er tilfreds med rådmannens oppfølging av anbefalingene i rapporten fra forvaltningsrevisjon, og tar tilbakemeldingen til orientering.

Kommunestyret vedtok kontrollutvalgets innstilling enstemmig 10.12.2018.

Innherred Renovasjon IKS (selskapskontroll)

Rapport avlagt: Oktober 2018

Problemstilling:

Renovasjonsgebyr:

- Er praksis for beregning av renovasjonsgebyret i IR i tråd med selvkostprinsippet?
- Er det fattet vedtak om delegert myndighet for innkreving av renovasjonsgebyr fra den enkelte eierkommune i IR?

Hytterrenovasjon:

- Hvilket handlingsrom har kommunene når det gjelder å gi dispensasjon fra kravet om hytterrenovasjon?

Rapportens konklusjon:

Renovasjonsgebyr:

1. Når IR har valgt å ha ulike selvkostområder bør disse rapporteres fullt ut som selvkostområder. Det betyr at grunnlaget for gebyrene på de ulike områdene bør synliggjøres, samt at etterkalkylen må settes opp for de ulike selvkostområdene.
2. Det bør orienteres om prinsippene for kostnadsfordeling. Selskapet må sikre at alle kommuner får tilsendt etterkalkylene slik at disse kan legges i note i kommunenes regnskap
3. IR bør informere om hvilke området av veilederen for beregning av kommunale avfallsgebyr som ikke følges

Dispensasjon fra hytterrenovasjon: Revisor anbefaler at selskapet utarbeider separate søknadsskjema for henholdsvis fritak og reduksjon av gebyr. Dette vil gjøre det enklere å vurdere om søknaden skal behandles av selskapet eller av den enkelte kommune.

Revisors anbefalinger:

- Når IR har valgt å ha ulike selvkostområder, bør disse rapporteres fullt ut som selvkostområder. Det betyr at grunnlaget for gebyrene på de ulike områdene bør synliggjøres, samt at etterkalkylen må settes opp for de ulike selvkostområdene. Det bør orienteres om prinsippene for kostnadsfordeling. Selskapet må sikre at alle kommuner får tilsendt etterkalkylene slik at disse kan legges i note i kommunens regnskap
- IR bør informere om hvilke områder av veilederen for beregning av kommunale avfallsgebyr som ikke følges
- IR bør utarbeide separate søknadsskjema for henholdsvis fritak og reduksjon av gebyr

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 04.02.19 sak 04/19:

Kontrollutvalget legger rapport fra selskapskontroll av Innherred Renovasjon IKS fram for kommunestyret med følgende innstilling:

1. Kommunestyret slutter seg til revisors anbefalinger og:

- a. Ber rådmannen om å
 - påse at etterkalkylen legges ved som note i kommunens årsregnskap.
- b. Ber eierrepresentanten om å bidra til at
 - Innherred Renovasjon rapporterer ensartet og med likt detaljnivå på de ulike selvkostområdene og at grunnlaget for gebyrene på de ulike

- selvkostområdene synliggjøres
- Innherred Renovasjon utarbeider og oversender en etterkalkyle for de ulike selvkostområdene hvor selskapet også orienterer om prinsippene for kostnadsfordeling til kommunen
- Innherred Renovasjon informerer om hvilke områder av veilederen for beregning av kommunale avfallsgebyr som ikke følges
- Innherred Renovasjon utarbeider separate søknadsskjema for henholdsvis fritak og reduksjon av gebyr.

2. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget tilbakemelding om oppfølgingen av vedtakets punkt 1 innen utgangen av 2020.

3. Kommunestyret ber rådmannen rapportere om oppfølgingen av punkt 2 ved neste rullering av eierskapsmeldingen.

Kommunestyrets vedtak 25.02.2019, sak 11/2019:

Kontrollutvalgets innstilling vedtatt.

Plan- og byggesaksbehandling

Rapport avlagt: April 2019

Problemstilling: Er det lagt til rette for tilfredsstillende planprosesser i kommunen?

Er det lagt til rette for tilfredsstillende byggesaksbehandling i kommunen?

Er saksbehandlingen i samsvar med god forvaltningsskikk?

Rapportens konklusjon:

Selv om det langt på vei er utviklet system og rutiner for å til en forsvarlig saksbehandling på plan- og byggesaksområdet, er det svakheter i saksbehandlingen og nødvendige arbeidsoppgaver settes på vent på grunn av det som beskrives som mangel på kapasitet og ressurser. Revisor har inntrykk av at det er behov for at ledelsen, i dialog med ansatte, gjennomgår omfanget av arbeidsoppgaver og tilgjengelige ressurser og gjør vurderinger av hva som skal prioriteres og som eventuelt mangler av ressurser.

Revisors anbefalinger:

Revisor anbefaler rådmannen å følge opp følgende sju punkter:

- Mangelfull oversikt over og utnytting av kapasitet til målrettet og forsvarlig plan- og byggesaksbehandling
- Lite målrettet kompetanseutvikling
- Malene innafor arealplanområdet er ikke revidert på en stund
- Mangelfull dialog mellom ledelse og ansatte innafor plan- og byggesaksbehandling
- Systemfeil i saksbehandlingssystemet når det gjelder mottak og kategorisering av søknader
- Manglende systematisk ulovlighetsoppfølging innafor byggsak
- Uklarheter rundt roller knyttet til salg av kommunal eiendom og forvaltningsrolle

Politisk behandling

Kontrollutvalgets vedtak 27.05.19, sak 20/19:

1. Kommunestyret tar rapport fra forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling til orientering.

2. Kommunestyret ber om at rådmannen:

- Iverksetter tiltak for å få oversikt over og utnytte kapasitet til målrettet og forsvarlig plan- og byggesaksbehandling
- Utarbeider plan for målrettet kompetanseutvikling
- Iverksetter tiltak for å forbedre dialog mellom ledelse, ansatte og brukere innafor plan- og byggesak
- Forbedrer saksbehandlingen når det gjelder mottak og kategorisering av søknader
- Utarbeider plan for ulovlighetsoppfølging innafor byggesak

3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget og kommunestyret skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene i rapporten er fulgt opp innen 15.01.2020.

Kommunestyrets vedtak 17.06.19, sak 45/19:

1. Kommunestyret tar rapport fra forvaltningsrevisjon av plan- og byggesaksbehandling til orientering.

2. Kommunestyret ber om at rådmannen:

- Iverksetter tiltak for å få oversikt over og utnytte kapasitet til målrettet og forsvarlig plan- og byggesaksbehandling
- Utarbeider plan for målrettet kompetanseutvikling
- Iverksetter tiltak for å forbedre dialog mellom ledelse, ansatte og brukere innfor plan- og byggesak
- Forbedrer saksbehandlingen når det gjelder mottak og kategorisering av søknader
- Utarbeider plan for ulovlighetsoppfølging innfor byggesak

3. Kommunestyret ber rådmannen gi kontrollutvalget og kommunestyret skriftlig tilbakemelding om hvordan anbefalingene i rapporten er fulgt opp innen 15.01.2020.

4. Rådmannen bes opprette en brukerundersøkelse innenfor plan- og byggesak for å kartlegge brukernes innspill til forbedring, og dermed få et grunnlag for et langsiktig og målrettet forbedringsarbeid innenfor feltet.

Rådmannen bes utarbeide en oversikt over gjeldende frister for behandling av saker, jfr. gjeldende lovverk, som sikrer en felles forståelse blant ansatte, brukere og politikere i Malvik kommune om hva som til enhver tid er gjeldende krav til virksomheten.