

FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT

TRØGSTAD KOMMUNE

2019

Kvalitetssystemet Compilo



Innhold

1. Forord og prosjektmandat	3
2. Sammendrag	4
2.1. Anbefalinger	5
3. Innledning	6
3.1. Problemstillinger	6
3.2. Avgrensning av prosjektet	6
3.3. Revisjonskriterier	6
3.4. Revisjonsmetoder	6
4. Problemstilling 1:	7
4.1. Revisjonskriterier	7
4.2. Revisors undersøkelse og innhentede data	9
4.3. Revisors vurderinger og konklusjoner	15
4.4. Anbefalinger	18
5. Problemstilling 2:	19
5.1. Revisjonskriterier	19
5.2. Revisors undersøkelse og innhentede data	19
5.3. Revisors vurderinger og konklusjoner	23
5.4. Anbefaling	25
6. Rådmannens bemerkninger	26
7. Kildehenvisninger	27
8. Vedlegg	28

1. Forord og prosjektmandat

Revisjonen skal i henhold til kommuneloven og forskrift om revisjon¹ utføre forvaltningsrevisjon. Etter forskriften innebærer forvaltningsrevisjon å gjennomføre systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets vedtak og forutsetninger. God kommunal revisjons-skikk er å følge RSK 001; Standard for forvaltningsrevisjon, utarbeidet av Norges kommunerevisorforbund NKRF. Dette forvaltningsrevisjonsprosjektet «Kvalitetssystemet Compilo» er gjennomført i henhold til RSK 001. Prosjektet er gjennomført etter plan for forvaltningsrevisjon vedtatt i kontrollutvalget og kommunestyret i Trøgstad kommune, jamfør sak 16/29 i kontrollutvalget (behandlet 14.11.2016) og sak 17/17 i kommunestyret (behandlet 14.03.2017).

Etter kommuneloven skal revisor rapportere resultatene av sin revisjon og kontroll til kontrollutvalget. Prosjektet er gjennomført etter vedtatt prosjektbeskrivelse i tidsrommet januar - april 2019. Rapportens faktaopplysninger er verifisert av kommunen.

Prosjektansvarlige revisors habilitet og uavhengighet sett opp mot kommunen og den undersøkte virksomheten er vurdert, og revisjonen finner ansvarlig revisor habil til å utføre prosjektet.

Prosjektet er gjennomført av forvaltningsrevisor Casper Støten. I tillegg har stedlig regnskapsrevisor Lene Eilertsen deltatt i informasjonsinnsamlingen.

Revisor vil takke kontaktperson Anette A. Dey og andre fra kommunen som har deltatt i prosjektet, for hyggelig samarbeid i forbindelse med prosjektarbeidet.

Indre Østfold Kommunerevisjon IKS
Rakkestad 03.06.2019



Pavel Makarov
Konstituert distriktsrevisor



Casper Støten
Forvaltningsrevisor

¹ Kommunelovens kapittel 12 § 78 og forskrift om revisjon av 1.juli 2004 kapittel 3 § 6.

2. Sammendrag

I dette forvaltningsrevisjonsprosjektet har revisjonen kontrollert i hvilken grad kommunen utfører en tilfredsstillende avvikoppfølging og dokumenthåndtering i det elektroniske kvalitetssystemet Compilo (tidligere kalt Kvalitetslosen). Kommunen er pålagt å sørge for internkontroll i kommunen, noe som innebærer at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll. Trøgstad har valgt Compilo som en løsning for å håndtere rutiner/prosedyrer og lignende dokumentasjon, samt for å melde/behandle avvik i kommunen. Compilo er dermed et viktig verktøy som skal bidra til å sikre kommunens internkontroll.

For å besvare problemstillingen har revisjonen kontrollert om ansatte i kommunen får opplæring i bruk av Compilo og om ansatte benytter systemet på jevnlig basis. Revisjonen har videre kontrollert om avvik blir meldt og fulgt opp i avviksmodule. Revisjonen har også kontrollert om dokumentmodulen i Compilo fungerer som en hoveddatabase for opprettelse og lesing av rutiner/prosedyrer på tvers av kommunens virksomheter, og om dokumentasjonen blir oppdatert i tråd med gjeldene frister. Revisjonen har benyttet seg av flere metoder for å innhente informasjon om kommunens rutiner og praksis, herunder intervju, spørreundersøkelse og kontroll av dokumentasjon og avviksbehandling i systemet.

Revisjonen konkluderer med at Trøgstad i for liten grad har sørget for at alle kommunens ansatte har fått tilstrekkelig opplæring i Compilo. Enkelte grupper av ansatte har ikke mottatt opplæring, og opplæringens form og innhold har ikke i tilstrekkelig grad sikret et godt nok kunnskapsgrunnlag hos ansatte. Compilo brukes i for liten grad av ansatte i det daglige arbeidet, og bruken er svært varierende mellom virksomhetene. Det er også avdekket at enkelte grupper av ansatte ikke bruker systemet overhodet.

Trøgstad kommune sørger i for liten grad for at ansatte melder avvik i Compilo. Det forekommer en betydelig underrapportering som fører til at systemets nytteverdi reduseres. Bakgrunnen for dette er blant annet at en del ansatte foretrekker å melde avvik muntlig.

Avviksbehandlingen tar for lang tid fra avvik er meldt til det er lukket/sluttbehandlet. Selv om enkelte av de kontrollerte avvikene var utilstrekkelig behandlet, var de fleste tilbakemeldinger og tiltak som fremkom i avviksbehandlingen hensiktsmessige og nyttige. Dessverre overskygges dette i en del tilfeller av det revisor vurderer som en urimelig lang behandlingstid. Noen ansatte opplever også at nytten av å melde avvik er begrenset, fordi de har erfart at avvik ikke følges opp av ledelsen.

Revisjonen konkluderer med at kommunen i liten grad har sørget for at alle relevante dokumenter har blitt overført/opprettet i dokumentmodulen. Omfanget av dokumentasjonen er svært varierende fra en virksomhet til en annen, og ansattes bruk og tillit til dokumentmodulen i Compilo som hoveddatabase for rutiner, prosedyrer og lignende dokumentasjon, har blitt betydelig svekket på grunn av manglende dokumentasjon. Dette har blant annet ført til at ansatte har benyttet seg av andre kilder for skaffe til veie dokumenter for bruk i sitt arbeid. Dokumentene som ligger i modulen er også i for liten grad oppdatert i tråd med fristene som er satt i systemet. Manglende oppdatering av dokumenter har etter revisors vurdering svekket påliteligheten til modulens innhold ytterligere.

Revisjonen har med bakgrunn i sine funn og vurderinger, konkludert med at kommunen i liten grad utfører en tilfredsstillende avvikoppfølging og at dokumentmodulen i liten grad fungerer optimalt som et oppslagsverk for alle ansatte.

Basert på revisjonens vurderinger og konklusjoner fremmer revisjonen følgende anbefalinger:

2.1. Anbefalinger

Anbefaling 1: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å sørge for tilstrekkelig opplæring og veiledning av kommunens ansatte, med mål om at Compilo skal brukes av alle kommunens ansatte i så stor grad som mulig.

Anbefaling 2: Revisjonen vil anbefale Trøgstad kommune å sette av tilstrekkelige personalressurser, som får tildelt ansvaret for implementering og drift av kvalitetssystemet i kommunen.

Anbefaling 3: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å iverksette tiltak for å sikre at avviksmodulen blir et helhetlig system for avviksregistrering og oppfølging av avvik. Herunder sørge for at samtlige avvik meldes i Compilo, og at disse blir behandlet innen rimelig tid. Dette for å oppnå en forbedring av tjenestene, og ta læring av feil og uønskede hendelser.

Anbefaling 4: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å opprette rutiner som beskriver forventninger til hvordan avvik skal meldes, behandles og følges opp i kommunen.

Anbefaling 5: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å sørge for at Compilo inneholder rutiner og prosedyrer fra samtlige fagområder i kommunen, og at disse oppdateres i tråd med satte frister.

Overstående anbefalinger må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

3. Innledning

3.1. Problemstillinger

Problemstilling 1: *I hvilken grad gjennomfører kommunen en tilfredsstillende avviksoppfølging?*

Problemstilling 2: *I hvilken grad fungerer systemets dokumentmodul som et oppslagsverk for alle ansatte?*

3.2. Avgrensning av prosjektet

Revisjonen vil med bakgrunn i problemstillingene avgrense prosjektet til å omhandle avviksmodule og dokumentmodulen i Compilo. Prosjektets hensikt er å kontrollere at oppfølgingen/behandlingen av avvik og ansattes bruk av dokumentmodul/avviksmodul er i tråd med revisjonskriteriene. Med bakgrunn i at Trøgstad kommune skal inn i ny kommune, og at den nye kommunen også vil bruke Compilo som en del av sin internkontroll, vil rapportens anbefalinger også være relevante for Indre Østfold kommune.

3.3. Revisjonskriterier

I henhold til standard for forvaltningsrevisjon må revisor fastsette revisjonskriterier for forvaltningsrevisjonen.

Revisjonskriterier, ofte kalt «foretrukket praksis», er uttrykk for krav eller forventninger til en funksjon, aktivitet, prosedyre, resultat eller lignende. Revisjonskriterier fastsettes vanligvis med basis i en eller flere av følgende kilder: lovverk, politiske vedtak og føringer, kommunens egne retningslinjer, anerkjent teori på området og andre sammenlignbare virksomheters løsninger og resultater.

Revisjonskriterier for dette prosjektet er blitt utledet fra:

- Lov om kommuner og fylkeskommuner.
- Idehefte fra KS «Rådmannens internkontroll – Orden i eget hus».
- Kommunens årsmelding for 2014.

En nærmere utledning av revisjonskriterier fremkommer i rapporten.

3.4. Revisjonsmetoder

Dette prosjektet er utarbeidet etter standard for forvaltningsrevisjon – RSK001. Revisjonen har innhentet informasjon til prosjektet gjennom å benytte seg av ulike metoder, slik at problemstillingene blir belyst fra flere sider (metodetrianglering). Følgende metoder er brukt i dette prosjektet:

- Intervju med administrasjonen i kommunen, der kommunens arbeid og utfordringer knyttet til temaet ble kartlagt.
- Kontrollhandlinger basert på informasjonen som er tilgjengelig i Compilo, herunder kontroll av avviksbehandling og dokumenthåndtering.
- Spørreundersøkelse blant kommunens ansatte som har avdekket funn innen opplæring, bruk og resultater i forbindelse med innføringen av Compilo. Undersøkelsen fikk 139 svar. Revisor har tatt utgangspunkt i at kommunen har cirka 462 ansatte (tall per 31.12.17), dette gir da en svarandel på 30%. 2 av 3 respondenter er ansatt på heltid i kommunen, mens 1 av 3 er deltidsansatte. Revisjonen har slått sammen noen virksomheter for å unngå store utslag basert på få respondenter i den enkelte virksomhet.

Revisjonen hadde ideelt sett ønsket seg en høyere svarprosent i spørreundersøkelsen. Likevel vurderer revisor at 139 svar fra ansatte der alle virksomheter i kommunen er representert (med unntak av Nav), gir verdifull innsikt i ansattes erfaringer om og oppfatninger av Compilo. Funnene fra spørreundersøkelsen vil naturligvis også sees i sammenheng med funn fra de øvrige kontrollhandlingene. Med bakgrunn i dette vurderer revisor at funnene i rapporten har en tilstrekkelig gyldighet for å kunne konkludere på prosjektets problemstillinger.

4. Problemstilling 1:

I hvilken grad gjennomfører kommunen en tilfredsstillende avviksoppfølging?

4.1. Revisjonskriterier

Av lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 23 nr.2 fremgår følgende:

(...) Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll».

Bestemmelsen om rådmannens ansvar for betryggende kontroll ble tillagt paragrafen etter endringer foreslått i Odelstingsproposisjon nr.70 (2002-2003). Av forarbeidene til proposisjonen fremkommer det følgende formulering som begrunnelse for endringen:

(...) Siktemålet er å tydeliggjøre at administrasjonssjefen har et ansvar for å føre kontroll med virksomheten. Selv om administrasjonssjefen etter kommuneloven i dag ikke eksplisitt er pålagt å etablere internkontroll, må ansvaret for slik kontroll regnes som en nødvendig del av administrasjonssjefens ledelsesansvar. Det er i tråd med allment aksepterte ledelsesprinsipper at en leder av en virksomhet etablerer rutiner og systemer som bl.a. skal bidra til å sikre at organisasjonen når de mål som er satt (...)»

Bestemmelsen i kommuneloven om rådmannens internkontroll innebærer et ansvar for å ha tilstrekkelig kontroll, samt at det er et krav om prosess for å sikre kontroll. I tillegg finnes det særlovgivning (internkontrollforskrifter) som i større detalj regulerer de ulike delene av kommunens virksomhet, deriblant barnevern, helse- og omsorg, HMS med flere.

Utover dette har kommunen betydelig frihet til å selv velge hvilket omfang internkontrollen skal ha, og hvilke metoder som skal brukes.

KS fremhever i sitt hefte «Rådmannens internkontroll – Hvordan få orden i eget hus» at internkontrollaktiviteter i praksis ofte oppfattes som et uttrykk for en fornuftsbasert styring som har sitt utspring i erfaringer om hva som fungerer/ikke fungerer på arbeidsplassen. For eksempel vil bruk av hensiktsmessig arbeidsdeling, bruk og opprettholdelse av faglige baserte normer og arbeidsformer være eksempler på internkontrollaktiviteter som utføres i det daglige.

Til tross for at styringen på en arbeidsplass på mange måter kan oppleves som god for ansatte, ledere og tjenestemottakere, kan prosessene som styrer virksomheten også oppleves som fragmenterte og uoversiktlige. Dette kan skyldes at internkontrollen i liten grad er formalisert, og at den varierer i type og omfang fra et fagområde til et annet. Derfor vil det være en viktig oppgave for kommunen å utvikle et helhetlig system for internkontroll, som gir kommunens ledelse den informasjonen som er nødvendig for å planlegge og styre kommunen fremover på en best mulig måte.

I ny kommunelov som trer i kraft i 2020 er internkontrollkravene til kommunen betydelig skjerpet. I lovens § 25-1 fremgår det blant annet at rådmannen plikter å:

«(...) c) avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik.

d) dokumentere internkontrollen i den formen og det omfanget som er nødvendig.

e) evaluere og ved behov forbedre skriftlige prosedyrer og andre tiltak for internkontroll.»

Når denne loven iverksettes vil altså oppfølging av avvik, dokumentering av for eksempel avvik, rutiner og prosedyrer, samt evaluering av rutiner og prosedyrer, bli eksplisitte lovkrav. Dette understreker viktigheten av å ha på plass et helhetlig internkontrollsystem i den nye kommunen i 2020.

Flere kommuner har implementert et eller flere kvalitetssystemer i sin kommune, blant annet for å sikre dokumentasjon av praksis, løpende forbedre sine arbeidsmetoder, sikre måloppnåelse, samt unngå lovbrudd og uønskede hendelser. I Trøgstad kommune er kvalitetssystemet Compilo blitt innført som en sentral del av kommunens internkontroll.

Et system som Compilo har som mål å blant annet skape muligheter for fokus på forbedring, utvikling og økt kvalitet på arbeidet som utføres. Kvalitetssystemer som Compilo har mindre fokus på tradisjonelle kontrollaktiviteter og målstyring, til fordel for å ta sikte på å forbedre arbeidsprosessene fortløpende gjennom erfaringsbasert læring.

For at Compilo skal kunne bidra positivt til internkontrollen er det viktig at systemet blir benyttet i det daglige. Det er derfor viktig at brukerne har fått opplæring og har tilstrekkelig kunnskap om systemet. Opplæring er også viktig for å skape en felles forståelse blant medarbeiderne om hva et avvik er på deres arbeidsplass. Revisor vil under denne problemstillingen presentere funn vedrørende omfanget av ansattes bruk av Compilo, og i hvilken grad det er gjennomført opplæring. Dette er funn som også vil være relevante i forbindelse med problemstilling 2.

For at systemet skal bli brukt og ha en nytteverdi er det viktig å sikre at avvik blir meldt. Det bør oppleves som nyttig for ansatte å melde avvik. For at dette skal realiseres bør det forventes at avviksbehandlere ved behandling av avvik foretar en grundig behandling som også vurderer ansattes innspill/forbedringsforslag. Avvikene bør brukes systematisk, enkeltvis og samlet, for å lære av feil og uønskede hendelser, og forbedre tjenestene i kommunen. Passende tiltak bør vurderes og iverksettes som følge av at avvik er meldt. Meldte avvik bør også behandles innen rimelig tid. Hva som er «rimelig» i denne sammenheng vil avhenge av hvor alvorlig avviket er. Revisjonen har tatt utgangspunkt i en behandlingsfrist på 3 uker som et minimumskrav, dette er sammenfallende med fristen kommunen har satt, før avviket automatisk videresendes til neste leder i systemet.

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier:

- Revisjonskriterium 1: Trøgstad kommune bør sørge for at alle ansatte i kommunen gis tilstrekkelig opplæring i bruken av Compilo.
- Revisjonskriterium 2: Trøgstad kommune bør sørge for at ansatte benytter seg jevnlig av Compilo i det daglige arbeidet.
- Revisjonskriterium 3: Trøgstad kommune bør sørge for at ansatte melder avvik i Compilo.
- Revisjonskriterium 4: Trøgstad kommune bør sørge for at avvik meldt i Compilo behandles innen rimelig tid, og at nødvendige tiltak iverksettes.

4.2. Revisors undersøkelse og innhentede data

Opplæring

I oppstartsintervjuet ble det bemerket at opplæringstilbudet som gis i forbindelse med Compilo, per i dag oppleves som utilstrekkelig, og at dette skaper en manglende forståelse for systemet blant ansatte.

Opplæringstilbudet i kommunen har i store trekk bestått av en-til-en opplæring. En gruppe superbrukere har hatt ansvar for å lære opp og veilede ansatte ute i virksomhetene. Det har ikke blitt gjennomført større samlinger for å lære opp ansatte i bruken av Compilo, og det ble pekt på i intervjuet at det er lite systematikk i opplæringen. Kontaktperson oppga som eksempel at hun selv ikke har blitt gitt noen opplæring i systemet.

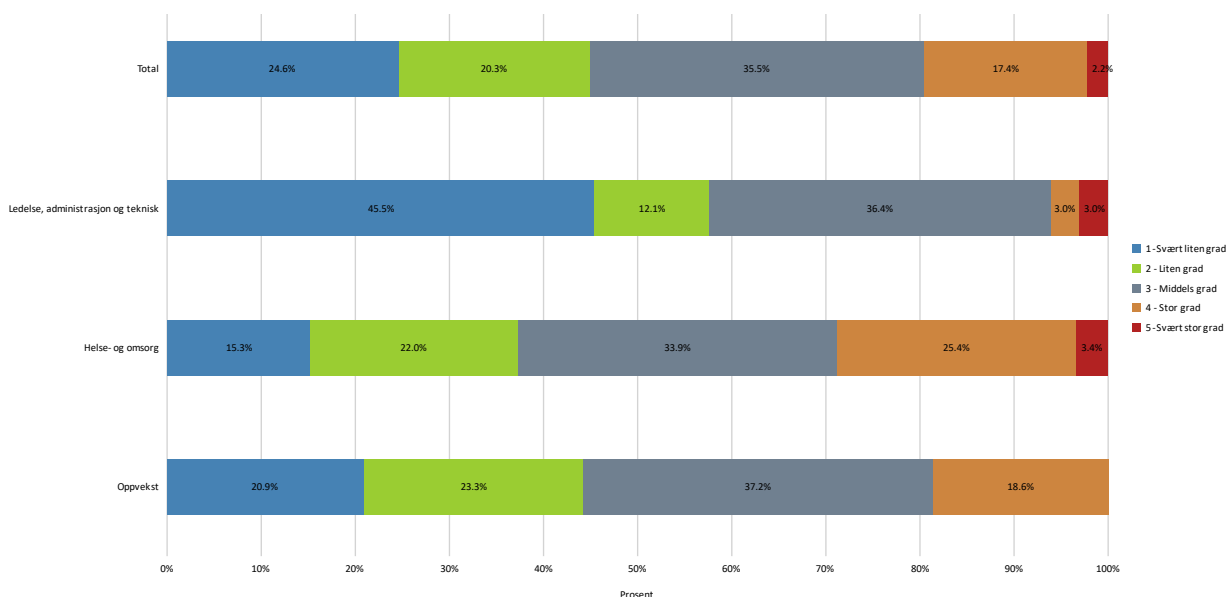
Et gjennomgående element som ble pekt på i oppstartsintervjuet var mangelen på en dedikert kvalitetsansvarlig med overordnet ansvar for å holde oversikt, drive opplæring og sørge for at systemet ble brukt på riktig måte. Det ble sagt at ansvaret for systemet i stor grad har vært

fragmentert og plassert mange steder i organisasjonen, og at dette har ført til en ansvarspulverisering og for lite systematikk i arbeidet.

Videre ble det presisert at virksomhetene innen helsesektoren har satt i stand et system i forbindelse med nyansatte der den enkelte får opplæring en-til-en og må kvittere for at opplæring er mottatt og at innholdet er forstått. Det har imidlertid festet seg et inntrykk av at øvrige virksomheter ikke følger en slik rutine. Det finnes også eksempler på at ansatte som tidligere har fått opplæring, i senere tid har uttrykt en opplevelse av å ikke ha fått opplæring/tilstrekkelig opplæring.

I revisjonens spørreundersøkelse ble ansatte spurt om i hvilken grad de opplevde å ha fått tilstrekkelig opplæring i Compilo. Som man kan se av figur 1 svarer omtrent 45% av respondentene at de opplever at opplæringen i liten grad eller svært liten grad har vært tilstrekkelig for dem. 35,5% opplever opplæringen som middels tilstrekkelig. *Helse og omsorg*² skiller seg positivt ut med en høyere andel som er godt fornøyd med opplæringen sammenlignet med gjennomsnittet for alle virksomheter. Likevel er

FIGUR 1: I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU Å HA FÅTT TILSTREKkelig OPPLÆRING I COMPILO?



² Består av Pleie og omsorg, Helse og barnevern og Bodaf.

det en betydelig andel også her som anser opplæringen som svært lite eller lite tilstrekkelig (37,3%).

De respondentene som svarte alternativ 1-3, fikk mulighet til å komme med en redegjørelse for sitt svar. Revisjonen mottok kommentarer fra 80 respondenter. 28 av disse oppga at de ikke hadde mottatt opplæring, noen oppga også at de ikke kjente til systemet. Andre gjentakende kommentarer dreide seg om at den opplæringen som ble mottatt opplevdes som utilstrekkelig, og at begrenset bruk av systemet førte til at kunnskapene opparbeidet under opplæringen ble svekket over tid.

I spørreundersøkelsen ble også respondentene spurt om de opplevde å få tilstrekkelig hjelp når de hadde behov for hjelp med Compilo. Her var en større andel ansatte i stor eller svært stor grad fornøyd med hjelpen underveis (52%). 31% opplevde i middels grad å få tilstrekkelig hjelp underveis. 17% var i svært liten/liten grad fornøyd.

«Jeg har ikke fått opplærings i kvalitetssystemet. Men er opptatt av at det er ett kvalitetssystem som har tillit da det er det eneste verktøyet/systemet hvor ansatte skriftlig kan melde inn avvik. Opplever at ansatte ikke har

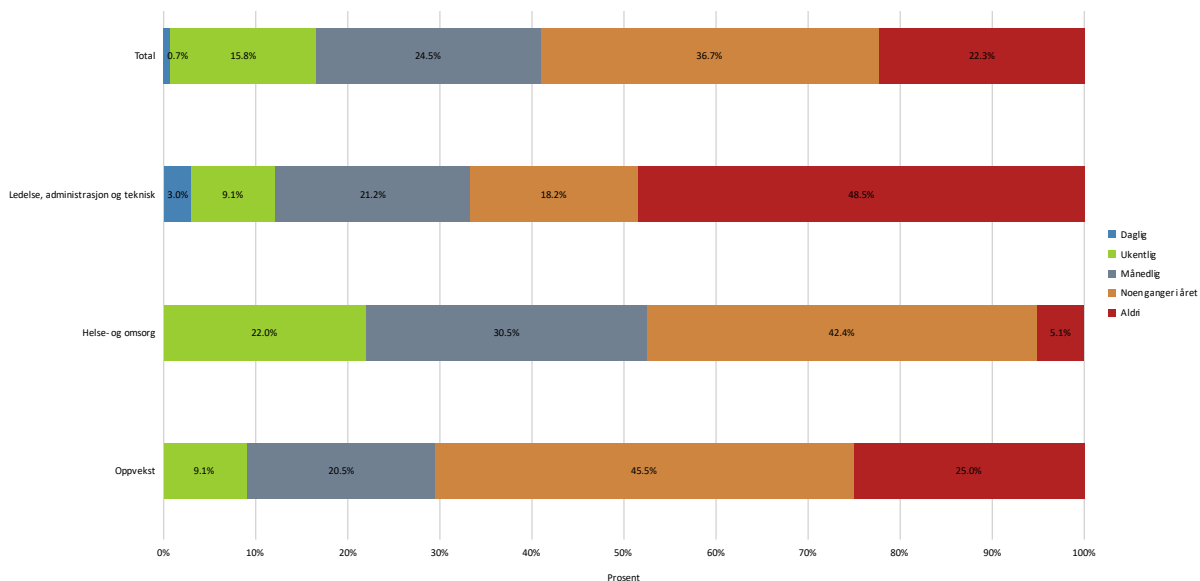
tillit til systemet da det ikke innehar klare rutiner for håndtering. I min rolle kunne jeg ha brukt dette systemet til å fange opp hvor jeg med ansvar for fag og fagutvikling kunne ha sett hvor skoen "trykker" ifht statistikker. I tillegg ligger VAR - Nordens største prosedyrebibliotek i Compilo. Det er helsepersonells oppslagsverk som er kunnskapsbasert og til enhver tid oppdatert på siste forskning. Mange ansatte vet ikke at det er integrert i Compilo eller hvordan det brukes. Her er det en jobb å gjøre! Etterlyser blant annet en felles prosedyre for avvikssystemet slik at man kan ha en forventning på hvordan et avvik skal håndteres.»

– Medarbeider ved pleie og omsorg

Ansattes bruk av Compilo

Det ble sagt i oppstartsintervjuet at systemets tilgjengelighet anses som god. Ansatte har tilgang til systemet gjennom kommunens intranett-løsning. Denne løsningen er tilgjengelig både på pc og mobil. Dette sikrer at alle ansatte, uavhengig av arbeidsplass, har tilgang til løsningen. Denne påstanden bekreftes lang på vei også i revisjonens spørreundersøkelse der kun 0,7% oppgir å ikke ha tilgang til Compilo. 12,2% oppgir at de er usikre på om de har tilgang, mens 87,1% oppgir å ha tilgang.

FIGUR 2: HVOR OFTE BENYTTET DU DEG AV COMPILO?



I spørreundersøkelsen ble ansatte også spurt om hvor ofte de benyttet Compilo i arbeidshverdagen. Som det fremgår av figur 2, oppgir 22,3% at de aldri tar i bruk Compilo. 36,7% bruker Compilo noen ganger i året. 24,5% benytter Compilo månedlig mens 15,8% benytter systemet ukentlig. 0,7% benytter systemet daglig, dette tilsvarer én ansatt.

Det er innen *Ledelse, administrasjon og teknisk*³ at flest ansatte oppgir å ikke benytte seg av systemet overhodet. Her er det særlig virksomhetene *Service, personal og samfunn* og *Teknikk og næring* som rapporterer at systemet brukes i liten grad eller aldri. Til motsetning er systemet mest hyppig brukt av virksomhetene innen *Helse og omsorg*. Imidlertid er det også her en stor andel (42,4%) som kun bruker systemet noen ganger i året.

Ansattes bruk av avviksmodulen

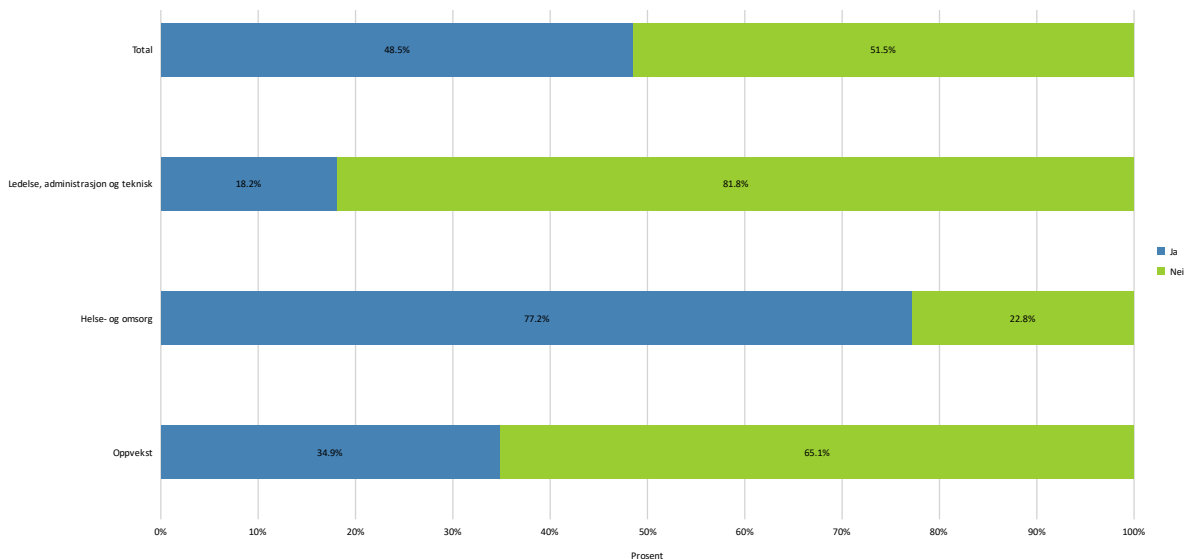
I oppstartsintervjuet kom det frem at det er ansatte innen helse og omsorg som i størst grad melder avvik i kommunen. I enkelte andre av kommunens virksomheter kan avviksfrekvensen være svært lav ned til noen få avvik i året, evt. ingen avvik. Det viser seg også at det er en

nedadgående trend i meldte avvik den siste tiden, og det antas at dette kan ha sammenheng med manglende avviksbehandling.

Det ble videre pekt på at kommunen også har en utfordring med å skape en felles forståelse av hva et avvik er og hva som er høy og lav alvorlighetsgrad. Det ble vist til et eksempel vedrørende temperatursvikt i kjøleskap i forbindelse med matvaretrygghet, der det var ulik forståelse mellom ledelse og avviksmelder om i hvilken grad dette var vesentlig nok til å melde som et avvik.

I spørreundersøkelsen ble ansatte spurt om erfaringer de har med avviksmodulen i Compilo. Som man kan se av figur 3 oppga litt under halvparten av respondentene (48,5%) at de hadde meldt avvik i løpet av de to siste årene. Grafen viser også at det er store variasjoner mellom de ulike sektorene i kommunen. *Ledelse, administrasjon og teknisk* har færrest antall respondenter som oppgir å ha meldt avvik, mens *Helse og omsorg* har størst antall respondenter som oppgir å ha meldt avvik. Dette samsvarer med informasjonen revisjonen fikk i oppstartintervjuet om at virksomhetene innen helsesektoren i større grad er aktive brukere av avvikssystemet sammenlignet med andre virksomheter.

FIGUR 3: HAR DU MELDT AVVIK I COMPILO I LØPET AV DE TO SISTE ÅRENE?



³ Består av Rådmannsteam, Økonomi, Service, personell og samfunn, samt Teknikk og næring.

Respondentene som oppga å ikke ha meldt avvik de siste to årene (51,5% / 70 respondenter), fikk anledning til å begrunne sitt svar ved å *velge ett eller flere* ulike svaralternativer. Halvparten av respondentene som oppga å ikke ha meldt avvik, begrunnet dette med at de ikke har opplevd avvik. Også halvparten av respondentene oppga at de heller foretrakk å ta opp avviket direkte med leder eller kollegaer, istedenfor å benytte avvikssystemet. Utover dette var det et mindretall av respondenter som oppga andre grunner, blant annet ble manglende opplæring og tidsmangel oppgitt som hindringer for å melde avvik.

Avviksbehandling

I oppstartsintervjuet ble det sagt at kommunen hadde utfordringer med avviksbehandlingen, særlig i forbindelse med å sikre at avvik ble behandlet innenfor gjeldende frist, og at gode tilbakemeldinger ble gitt til avviksmelder i det enkelte avvik. Det ble pekt på at manglende eller forsinket avviksoppfølging kunne ha en negativ effekt på systemets nytteverdi som et forbedringsverktøy.

Det ble videre opplyst om at tidsfristen for å behandle avvik er satt til 3 uker. Behandler ikke avdelingsleder avviket innen denne fristen, går avviket automatisk videre til virksomhetsleder, og deretter til rådmannen. Det ble videre sagt at det var varierende kvalitet på behandlingen av avvik i kommunen. En del avvik ble sendt videre i systemet unødige, fordi de ikke ble behandlet i tide på et lavere ledernivå. Her har det imidlertid også oppstått teknisk svikt som har forårsaket at avvik i noen tilfeller har gått til feil leder. Likevel har disse avvikene blitt liggende, og ingen har sørget for at disse videresendes til rette leder for behandling.

I oppstartintervjuet kom det også frem at rådmannen før nyttår hadde et stort antall avvik liggende hos seg (cirka 540 avvik), noen av disse avvikene har ligget i systemet i opptil tre år. Det ble gjort en jobb med dette før nyttår for å behandle og tilbakesende avvik til rette behandler, det er per i dag uvisst om samtlige avvik er lukket.

Det ble også uttrykt at mange avvik og mangler blir utbedret gjennom muntlig kontakt i det daglige arbeidet, og at disse avvikene ikke blir dokumentert. Det ble pekt på at det ideelt sett hadde vært best om også disse ble dokumentert i Compilo.

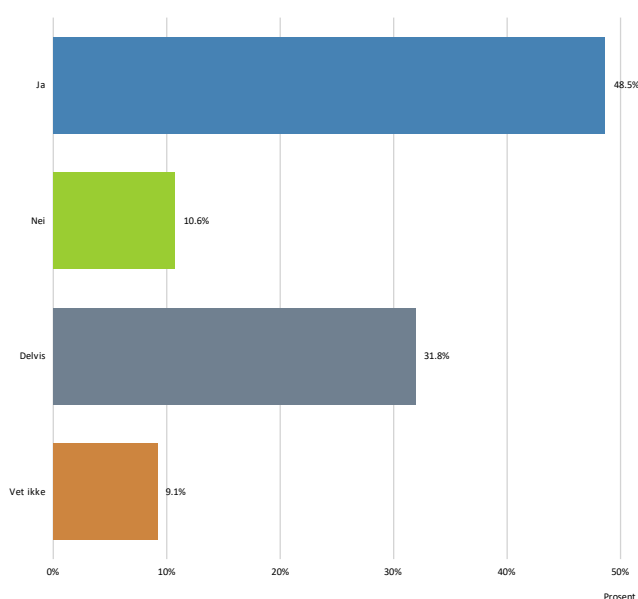
Som nevnt under forrige overskrift var bakgrunnen for at mange ansatte ikke meldte avvik, at de heller foretrakk å melde avviket til ledere eller kollegaer.

I arbeidet med forvaltningsrevisjon av sykefraværarbeidet i kommunen i 2018, informerte kommunen revisor om at avvik ofte ble løst muntlig og på lavest mulig nivå, og at det til tross for at dette kunne fungere godt i det enkelte tilfelle, også førte til at statistikkene i avvikssystemet fikk begrenset verdi som et styringsverktøy for kommunen.

Ansattes opplevelse av avviksbehandlingen

Som figur 4 illustrerer, opplever omtrent halvparten av respondentene at deres avvik har blitt behandlet innen rimelig tid. Denne grafen sier noe om ansattes opplevelse ut fra hva den enkelte oppfatter som rimelig behandlingstid, og denne kan både være kortere eller lengre enn kommunens behandlingsfrist på 3 uker. Rundt en tredjedel av respondentene opplever delvis at avvikene har blitt behandlet innen rimelig tid.

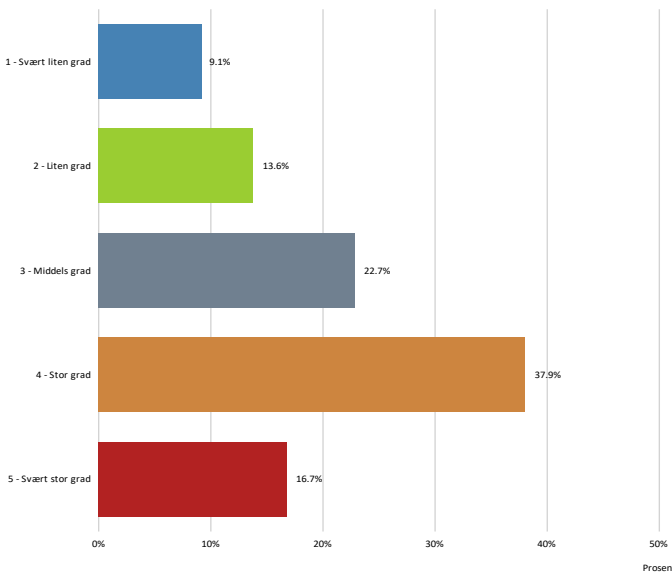
FIGUR 4: OPPLEVER DU AT DINE MELDTE AVVIK HAR BLITT BEHANDLET INNEN RIMELIG TID?



De resterende respondentene oppgir at de ikke opplever at avviket har blitt behandlet innen rimelig tid (10,6%) eller at de ikke vet / er usikre på dette (9.1%).

På spørsmål om det opplevdes som nyttig å melde avvik (figur 5), svarte over halvparten av respondentene at de i stor eller svært stor grad opplevde dette. Resterende respondenter fordelte seg nedover den nedre delen av skalaen (1-3). Kun de som svarte ja på at de hadde meldt avvik i løpet av de to siste årene, fikk spørsmålene i figur 4 og 5 (66 respondenter per spørsmål).

FIGUR 5: I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU DET SOM NYTTIG Å MELDE INN AVVIK?



De som valgte svaralternativ 1-3 i figur 5, fikk anledning til å begrunne sitt svar med kort kommentar. Revisjonen fikk inn totalt 26 kommentarer, 19 av disse pekte på at manglende oppfølging av avvik var årsaken til at respondentene anså det som mindre nyttig å melde avvik. Her ble både manglende tilbakemeldinger på det enkelte avvik, samt manglende opplevelse av at avvikene førte til endringer i praksis, gjennomgående nevnt av respondentene som en direkte årsak til at de anså nytteverdien av å melde avvik som middelmådig eller lav.

Når jeg melder avvik, blir avviket lukket av avdelingsleder, uten at det blir gjort noe konstruktivt for å forbedre rutineene. Opplever også at det ikke blir lest "oppover i systemet". Da har det ingen hensikt å melde avvik, og det forbedringspotensialet som måtte finnes, blir ikke brukt.

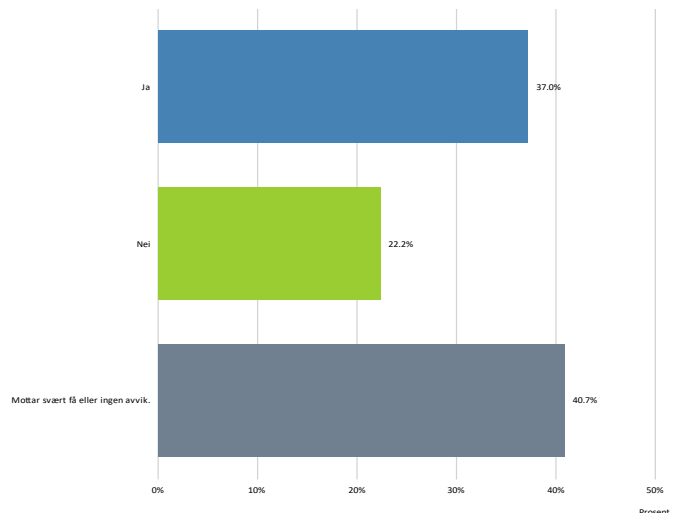
– Medarbeider ved Bodaf

Som kommentaren fra en ansatt sitert ovenfor peker på, er det viktig at hvert avvik fører til passende tiltak/endringer, samtidig som avviket blir tatt med «oppover i systemet», det vil si vurdert av ledelsen som en del av det helhetlige risikobildet kommunen står overfor.

Det ble sagt i oppstartintervjuet at det er usikkerhet i hvilken grad kommunen vurderer avviksdata på et overordnet nivå for å identifisere utfordringer og risiko i organisasjonen. Avviksdata har blitt behandlet i arbeidsmiljøutvalget, men det er usikkert om dette er en konsekvent praksis i dag.

I spørreundersøkelsen ble ledere med ansvar for avviksbehandling spurt om de benyttet seg av avvikene i planleggingsarbeidet for sin virksomhet (Figur 6). Totalt 27 ledere svarte på dette spørsmålet, 10 av disse oppga at de brukte avvik i planleggingsarbeidet. 6 ledere oppga at de ikke gjorde dette, mens 11 ledere oppga at de mottok ingen eller svært få avvik.

FIGUR 6: BENYTTET DU AVVIKSDATA (F.EKS. STATISTIKK) I PLANLEGGINGSARBEIDET FOR DIN VIRKSOMHET?

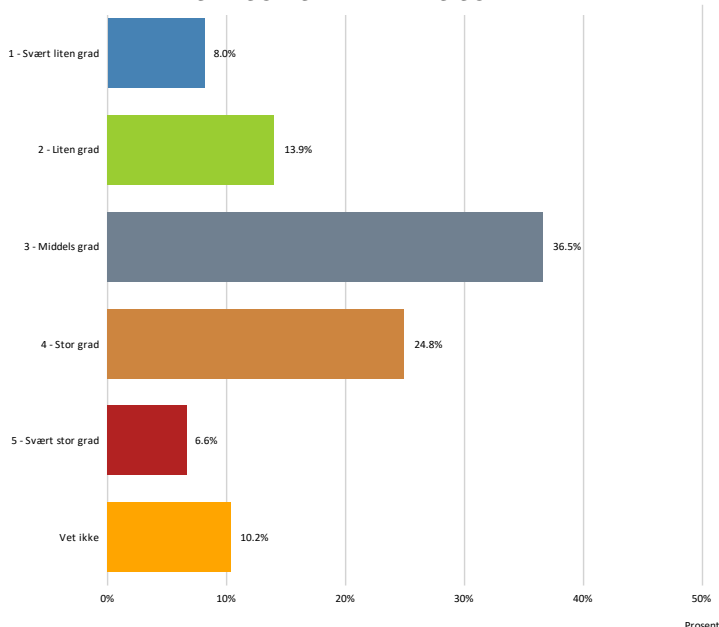


Ledere som oppgir at de ikke har mottatt avvik eller fått svært få avvik, er jevnt fordelt utover de ulike virksomhetene i kommunen.

I undersøkelsen ble samtlige respondenter spurt om i hvilken grad de hadde inntrykk av at det var utviklet en felles forståelse for hvilke hendelser som skulle meldes som avvik. Svarene var noe blandet som man kan se presentert i figur 7.

Den største andelen respondenter opplevde at det i middels grad hadde blitt utviklet en forståelse for hva som skulle meldes (36,5%). Nesten 1 av 3 respondenter opplevde at forståelsen var utviklet i stor eller svært stor grad (31,4%). Cirka 1 av 5 opplevde i svært liten eller liten grad at det var utviklet en slik forståelse (21,9%). 10,2% svarte «vet ikke». Revisor ble som tidligere nevnt i oppstartintervjuet opplyst om at kommunen opplevde det som en utfordring å skape en slik enhetlig forståelse blant ansatte. Grafen bekrefter langt på vei at dette er en reell utfordring.

FIGUR 7: I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU AT DET ER UTVIKLET EN FELLES FORSTÅELSE PÅ DIN ARBEIDSPASS AV HVILKE TYPER HENDELSER SOM SKAL MELDES SOM AVVIK?



Kontroll av avviksbehandlingen

Revisjonen har gjennomført en kontroll av 20 avvik fra avviksmodulen i Compilo. Avvikene er tilfeldig plukket ut fordelt på noen utvalgte virksomheter. 15 av avvikene er valgt fra virksomheter som hører innunder helse- og skolesektoren. I

t tillegg er 5 avvik fra administrasjon/teknisk/renhold kontrollert. Revisor har kontrollert behandlingstid, planlegging av tiltak, og kvaliteten på tilbakemeldingene som gis avviksmelder, opp mot revisjonskriteriet.

Revisjonen vil presisere at det ikke ble funnet noen sentral rutine for melding/behandling av avvik i dokumentmodulen, utover en brukermanual som beskrev det praktiske rundt å melde/behandle avvik. Imidlertid finnes det rutiner for avviksmeldinger på virksomhetsnivå, med noe varierende innhold. Revisor har heller ikke blitt opplyst om at en sentral rutine eksisterer i kommunen, og ser samtidig at slik rutine blir etterspurt blant enkelte respondenter i spørreundersøkelsen. Revisor anser det dermed slik at kommunen per i dag ikke har rutine for å beskrive forventninger opp mot ansatte som melder avvik, samt forventninger til avviksbehandlere for hele kommunen.

Behandlingstid

Ved utregning av behandlingstid har revisor tatt utgangspunkt i antall dager mellom avviket ble meldt til det ble lukket i systemet. Noen av avvikene som ble kontrollert ble ikke lukket på samme dato som avviket ble løst/sluttbehandlet (for eksempel på grunn av teknisk svikt eller forglemmelse), i disse tilfellene har revisor tatt utgangspunkt i den datoen avviket ble løst/sluttbehandlet.

Gjennomsnittlig behandlingstid for de avvikene revisor plukket ut er 118,8 dager. Det er imidlertid noen enkeltavvik som drar opp gjennomsnittet betydelig. Av de 20 avvikene, har 11 avvik hatt en behandlingstid som overgår behandlingsfristen på tre uker. 2 av avvikene hadde en behandlingstid på over 100 dager. 2 av avvikene hadde en behandlingstid på over 200 dager, og ytterligere 2 avvik hadde en behandlingstid på over 300 dager. Et enkelt avvik hadde en behandlingstid på nesten to år (700 dager).

Revisor har utregnet medianen for alle kontrollerte avvik. Medianen gir en bedre beskrivelse av den sentrale tendensen i tallmaterialet uten å gi ekstreme verdier stor vekt, slik som ved utreg-

ning av gjennomsnitt. Medianen for behandlingstid er 26,5 dager for de kontrollerte avvikene. Dette er et betydelig lavere tall enn gjennomsnittet, men overskrider likevel behandlingstiden på tre uker (21 dager) som er blitt lagt til grunn.

Tiltak og tilbakemeldinger i avviksbehandlingen

Blant de 20 avvikene var det totalt 4 avvik som ikke inneholdt konkrete tiltak for å lukke avviket. Ytterligere 3 avvik hadde ingen vurdering av mellders forbedringsforslag.

Tiltakene som etableres/nevnes i avvikene er av ulik karakter og omfang, for eksempel går et tiltak ut på å etablere nye rutiner som en konsekvens av manglene avviket har avdekket. I et annet avvik foreslås det at allerede etablerte rutiner bør informeres om og understrekes overfor ansatte i et personalmøte. Forebyggende tiltak slik som kurs for ansatte er også noe som settes opp som tiltak i et av avvikene. I et av avvikene ble avviket også lagt til grunn for et tiltak i kommunens handlingsplan for HMS.

I de tiltakene der det ikke foreligger konkrete tiltak for å løse avviket, er ofte tilbakemeldingen fra avviksbehandler at avviket er notert og tatt til orientering, eller at avviket skal følges opp løpende uten at det er presisert på hvilken måte. I et avvik uttrykker avviksbehandleren «*håp om at situasjonen løser seg*».

En god del av avvikene har blitt videresendt til rådmannen, og har ligget hos rådmannen i lang tid før avviket har blitt sendt tilbake og avklart i aktuell virksomhet. Samtlige avvik som revisjonen kontrollerte med en behandlingstid på 73 dager eller mer har på et tidspunkt blitt tilsendt rådmannen og blitt liggende der over tid. Dette utgjør 8 av de 20 avvikene som ble kontrollert. De fleste av disse avvikene har blitt liggende i perioder som strekker seg fra noen måneder til nesten et helt år. Unntaket er det tidligere nevnte avviket med 700 dagers behandlingstid, dette avviket ble liggende hos rådmannen fra 3/3/17 til 9/1/19 (677 dager).

4.3. Revisors vurderinger og konklusjoner

Opplæring og jevnlig bruk

For at Compilo skal fungere som et helhetlig kvalitetssystem for hele kommunen bør det ligge som premiss at alle ansatte får tilstrekkelig opplæring i hvordan systemet brukes. Tilstrekkelig opplæring er et relativt begrep og behovene for opplæring/oppfølging vil variere mellom ansatte. Det bør derfor også sikres at ansatte får tilpasset hjelp og assistanse i bruken av systemet underveis.

Revisjonen vurderer med bakgrunn i funnene at kommunen i for liten grad har sikret tilstrekkelig opplæring av ansatte i implementeringsfasen og underveis i tiden etter at systemet ble innført. Et titalls ansatte oppgir å ikke ha fått opplæring overhodet. Videre har oppfølgingen av nyansatte vært fragmentert og variert mye mellom ulike virksomheter i kommunen. Funnene i denne rapporten indikerer at ansatte er mer fornøyd med den hjelpen de har fått underveis i forbindelse med bruk av Compilo, enn den øvrige opplæringen som har blitt gjennomført.

Revisjonen vurderer at ansatte i hovedsak har god tilgang på systemet, gjennom både stasjonære pc-er og mobile løsninger. Dette vurderes som positivt.

Revisjonen vurderer at Compilo i for liten grad brukes i hele kommunen. Revisor ser det som uheldig at over 1 av 5 ansatte i spørreundersøkelsen oppgir å aldri benytte Compilo. Det er virksomhetene innen ledelse, administrasjon og teknikk som bruker Compilo minst. At systemet ikke brukes jevnlig blant ansatte, kan føre til at kunnskapene som er opparbeidet gjennom opplæring ikke blir brukt, og dermed reduseres over tid. Kunnskapen om systemet må vedlikeholdes blant annet ved at systemet brukes jevnlig i hele organisasjonen.

Virksomhetene innen Helse og omsorg bruker Compilo hyppigere enn andre virksomheter. Det kan være flere forklaringer på hvorfor det er slik; for eksempel har helse- og omsorgsområ-

det tradisjonelt fokusert i stor grad på avviksproblematikk og opprettholdelse/vedlikehold av rutiner og prosedyrer, dette har sin opprinnelse i fagområdets høye kompleksitet og at arbeidet i høy grad er regulert i lov og forskrift. Et annet element kan være at opplæring har hatt et større fokus i disse virksomhetene, og at det løpende vedlikeholdet av kunnskapen og videreføringen til nyansatte har vært utført mer systematisk.

Revisjonen vurderer at kommunen på et tidlig tidspunkt burde ha satt av personalressurser for å ivareta ansvaret for å holde oversikt over systemet, sørge for opplæring og sørge for at Compilo ble brukt på korrekt måte. Revisjonen er av den oppfatning at ansvaret for systemet i stor grad har vært fragmentert og plassert for mange steder i organisasjonen, og at dette har ført til lite og/eller varierende systematikk i arbeidet. Revisjonen henviser til erfaringer fra Spydeberg kommune, der tilsettelse av en kvalitetsansvarlig har gitt gode resultater i forbindelse med driften av Compilo.

Revisjonen vil med bakgrunn i overstående vurdering, anbefale Trøgstad kommune å sørge for tilstrekkelig opplæring og veiledning av kommunens ansatte, med mål om at Compilo skal brukes av alle kommunens ansatte i så stor grad som mulig.

Revisjonen vil også anbefale Trøgstad kommune å sette av tilstrekkelige personalressurser, som får tildelt ansvaret for implementering og drift av systemet i kommunen. Disse anbefalingene må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

Avviksmodulen

Ut fra funnene vurderer revisjonen at kommunens ansatte ikke melder avvik i den utstrekning som bør kunne forventes sett opp mot revisjonskriteriet. At over halvparten av respondene i spørreundersøkelsen svarer at de ikke har meldt avvik de to siste årene, er etter revisjonens vurdering en indikator på at ansatte i for liten grad tar i bruk muligheten for å melde avvik i Compilo. Det er videre avdekket at et be-

tydelig antall avvik meldes muntlig mellom kollegaer eller til leder. Dette er en av flere faktorer som fører til en underrapportering av avvik i Compilo. Det at en del av avvikene meldes utenom avvikssystemet kan medføre en svekkelse av Compilo som styringsverktøy, der blant annet statistikk over registrerte avvik er ment å kunne legges til grunn for vurderinger av risikobildet i kommunen.

Av de ansatte som meldte avvik var det mange som opplevde det som nyttig å melde avvik, men her finnes det også et forbedringspotensial slik revisjonen vurderer det. Både gjennom intervju og spørreundersøkelse har det blitt konstatert at det er en sammenheng mellom kvaliteten på avviksbehandlingen, og nytteverdien systemet bidrar med i kommunen. Funnene viser også at det er viktig for systemets legitimitet blant ansatte, at avvik faktisk fører til endringer i praksis der det er rimelig å forvente.

Kommunen har selv oppgitt at det er utfordrende å skape en felles forståelse for hva som skal meldes som avvik. Funnene i spørreundersøkelsen indikerer at det er stor variasjon i hvilken grad ansatte opplever at det er utviklet en slik felles forståelse. Det er derfor revisjonens vurdering at det eksisterer et betydelig forbedringspotensial også her.

Funnene peker i retning av at den systematiske vurderingen av avvik og avviksstatistikk hos den øverste ledelsen og ledelsen ved den enkelte virksomhet, er noe begrenset. Revisjonen vurderer at dette arbeidet burde få mer fokus i den enkelte virksomhet, hos øverste ledelse og i arbeidsmiljøutvalget. Imidlertid må det ligge som premiss for slike overordnede vurderinger, at de baseres på et pålitelig datagrunnlag som er representativt for hele kommunen. Basert på at det forekommer en underrapportering av avvik i kommunen, vil verdien av slike overordnede vurderinger være begrenset, frem til kommunen får på plass en mer helhetlig kultur for å melde avvik blant ansatte.

Revisor vil også bemerke at det vil være viktig å få på plass sentrale rutiner som beskriver forventninger for avviksmeldere og avviksbehandlere.

Etter revisjonens vurdering har ikke Trøgstad kommune sørget for å opprette slike rutiner, og dermed har ikke ansatte og ledere hatt klare skriftlige instruksjoner å forholde seg til.

Et avvikssystem bør kunne legge til rette for læring av feil og uønskede hendelser, og brukes til å forbedre tjenestene. For at dette skal realiseres må avviksbehandlingen fungere på en tilfredsstillende måte. Revisor vurderer at kommunen i for liten grad har sørget for en smidig behandlingsprosess for avvik. Revisor vil spesielt peke på den lange behandlingstiden som strekker seg ut over behandlingsfristen i mange tilfeller, og som i enkelte tilfeller strekker seg over flere måneder eller år. Lang behandlingstid kan føre til at alvorlige avvik ikke følges opp innenfor en tidsramme som oppfattes som rimelig for avviksmelder og andre berørte. Dette kan føre til at kommunens avvikssystem ikke oppleves som nyttig for ansatte, som igjen vil påvirke ansattes bruk av systemet på en negativ måte. Funnene viser at det er en sammenheng mellom ansattes erfaringer av at avvik ikke følges opp av ledelsen, og at de opplever liten eller middelmådig nytte av å melde avvik. Dette vurderer revisor som uheldig.

På det tidspunktet avvikene først behandles, fremkommer det mange nyttige tiltak og tilbakemeldinger fra avviksbehandlere. Dette viser at meldte avvik fører til nødvendige endringer/tiltak i en del av tilfellene. Revisjonen finner likevel eksempler på avvik der behandler verken tar stilling til avviksmelders forbedringsforslag,

eller setter opp konkrete tiltak for å løse avviket, noe som etter revisjonens oppfatning i seg selv er uheldig. Dette forekom imidlertid i et mindretall av avvikene som ble kontrollert.

Revisor bemerker også at det har vært betydelige tekniske problemer med avvikssystemet, som blant annet har medført at avvik har havnet hos feil behandler. Revisor vurderer det som kommunens ansvar å sørge for at løsningen fungerer tilfredsstillende til enhver tid, og at det bør ligge en forventning om at kommunen følger opp avtaler med berørte systemleverandører, slik at tekniske utfordringer blir løst løpende. Revisor vurderer det som uheldig dersom manglende oppfølging har ført til at avvik har ligget hos feil enhet over lengre tid.

Med bakgrunn i overstående vurdering vil revisjonen anbefale Trøgstad kommune å iverksette tiltak for å sikre at avviksmodulen blir et helhetlig system for avviksregistrering og oppfølging av avvik. Herunder sørge for at samtlige avvik meldes i Compilo, og at disse blir behandlet innen rimelig tid. Dette for å oppnå en forbedring av tjenestene, og ta læring av feil og uønskede hendelser.

Revisjonen vil også anbefale Trøgstad kommune å opprette rutiner som beskriver forventninger til hvordan avvik skal meldes, behandles og følges opp i kommunen.

Disse anbefalingene må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

Konklusjon på problemstilling opp mot revisjonskriterier:

Revisjonen konkluderer med bakgrunn i ovennevnte funn og vurderinger at Trøgstad kommune i for liten grad har sørget for at alle kommunens ansatte har fått tilstrekkelig opplæring i Compilo. Revisjonen konkluderer videre at Compilo i for liten grad brukes av ansatte i det daglige arbeidet. Bruken er svært varierende mellom virksomhetene, og blant enkelte ansattgrupper er bruk av systemet fraværende.

Det er revisjonens konklusjon at Trøgstad kommune i for liten grad sørger for at ansatte melder avvik i Compilo. Det forekommer en betydelig underrapportering som fører til at systemets nytteverdi reduseres. Videre konkluderer revisjonen med at avviksbehandlingen tar for lang tid fra avvik er meldt til det er lukket/sluttbehandlet. Selv om enkelte kontrollerte avvik var utilstrekkelig behandlet, er de fleste tilbakemeldinger og tiltak som benyttes i avviksbehandlingen hensiktsmessige og nyttige. Dessverre overskygges dette av at det i en del tilfeller tar urimelig lang tid å behandle avvik i kommunen. Samlet sett konkluderer revisjonen at avviksoppfølgingen i liten grad er tilfredsstillende, sett opp mot revisjonskriteriene.

4.4. Anbefalinger

Anbefaling 1: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å sørge for tilstrekkelig opplæring og veiledning av kommunens ansatte, med mål om at Compilo skal brukes av alle kommunens ansatte i så stor grad som mulig.

Anbefaling 2: Revisjonen vil anbefale Trøgstad kommune å sette av tilstrekkelige personalressurser, som får tildelt ansvaret for implementering og drift av kvalitetssystemet i kommunen.

Anbefaling 3: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å iverksette tiltak for å sikre at avviksmodulen blir et helhetlig system for avviksregistrering og oppfølging av avvik. Herunder sørge for at samtlige avvik meldes i Compilo, og at disse blir behandlet innen rimelig tid. Dette for å oppnå en forbedring av tjenestene, og ta læring av feil og uønskede hendelser.

Anbefaling 4: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å opprette rutiner som beskriver forventninger til hvordan avvik skal meldes, behandles og følges opp i kommunen.

Overstående anbefalinger må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

5. Problemstilling 2:

I hvilken grad fungerer systemets dokumentmodul som et oppslagsverk for alle ansatte?

5.1. Revisjonskriterier

Revisjonen har lagt til grunn at kommunens målsetning med dokumentmodulen i Compilo, er at den skal fungere som en hoveddatabase for rutiner, prosedyrer og lignende dokumentasjon. Dokumentmodulen bør derfor oppleves av ansatte som et førstevalg for å opprette og hente ut slik dokumentasjon i arbeidshverdagen. Modulens innhold bør også være dekkende for alle kommunens fagområder.

Opplæring, tilgjengelighet og jevnlig bruk blant ansatte er viktige forutsetninger som må ligge til grunn slik at kommunen får tilstrekkelig utbytte av dokumentmodulen. Dette blir også vurdert under problemstilling 1.

For at ansatte skal kunne stole på at man finner informasjonen man er ute etter og at informasjonen er korrekt til enhver tid, må dokumentasjonen være oppdatert innen frist.

Graden av nytte dokumentmodulen vil skape for kommunen, vil i stor grad avhenge av faktorene nevnt ovenfor.

Ved implementering av Compilo i 2014 var kommunens ambisjon ifølge årsmeldingen at kvalitetssystemet blant annet skulle føre til arbeidsbesparelser i etterkant av implementeringen. Revisjonen har i lys av funnene vurdert eventuelle effektiviseringsgevinster dokumentmodulen har bidratt med.

Revisjonen har utledet følgende revisjonskriterier:

- Revisjonskriterium 5: Trøgstad kommune bør sørge for at Compilo fungerer som hoveddatabase for opprettelse og lesing av rutiner og prosedyrer, herunder må innholdet i dokumentmodulen dekke alle kommunens fagområder.
- Revisjonskriterium 6: Trøgstad kommune bør sørge for at dokumenter i Compilo revideres innen frist.

5.2. Revisors undersøkelse og innhentede data

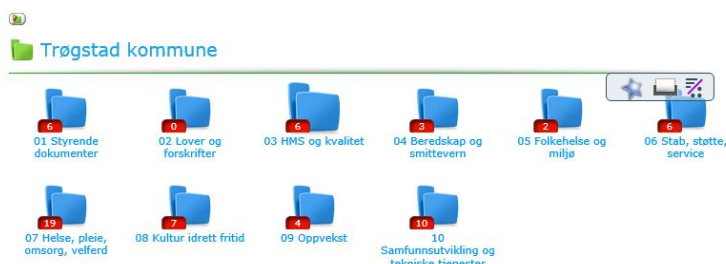
I oppstartsintervjuet var et av temaene oppdateringen av dokumentasjonen i Compilo. Der ble revisjonen informert om at det på helse- og omsorgsområdet avholdes årlige revisjoner av de viktigste rutinene og at det også i andre virksomheter er årlige revisjoner av dokumentasjon. Det ble likevel uttrykt fra kommunens side at det er

usikkert i hvilket omfang dokumentasjonen blir revidert i de forskjellige virksomhetene. Noe av dokumentasjonen er synkronisert med andre systemer, og oppdateres automatisk i sammenheng med dette. Revisor ble også informert om at omfanget av dokumentasjon som er lagt inn i Compilo varierer mellom virksomhetene.

Kontroll av dokumentmodulen

Revisjonen har gjort kontrollhandlinger i dokumentmodulen i Compilo, der revisor har sett på innholdet i dokumentmodulen og i hvilken grad innholdet oppdateres.

Dokumentmodulen i Compilo er delt opp i 10 ulike fagområder som vist i skjermbildet nedenfor:



Revisjonen har valgt å kontrollere to av disse områdene, henholdsvis «07 Helse, pleie, omsorg og velferd» og «09 Oppvekst». Områdene er valgt på bakgrunn av at disse fagområdene er knyttet til to store ansvarsområder der kommunen yter tjenester til innbyggerne.

Helse, pleie, omsorg og velferd

Området «Helse, pleie, omsorg og velferd» inneholder en rekke mapper relatert til helsesektoren i kommunen. Revisor har kontrollert innholdet i tre mapper fra dette området, henholdsvis *Pleie og omsorg*, *Barnevern* og *Tiltak funksjonshemmede*.

Revisor har ikke kontrollert innholdet i hvert enkelt dokument i modulen, men har i hovedsak kontrollert om det foreligger dokumentasjon relevant for arbeidet, og om dokumentasjonen er oppdatert i tråd med revisjonsfristen (det vil si årlig).

I mappen *Pleie og omsorg* finnes det rutiner/prosedyrer som dekker virksomhetens mest sentrale oppgaver, slik som rutiner for sykehjem og for hjemmetjenesten. Det finnes også interne rutiner for HMS, rutiner for nyansatte, rutiner relatert til demens, rutiner relatert til kjøkkentjenesten, herunder hygienerutiner, og rutiner relatert til aktuelt lovverk. *Pleie og omsorg*

har mange rutiner/dokumenter i Compilo, det totale antallet på kontrolltidspunktet var 204 dokumenter. Av disse var 100 dokumenter overskredet revisjonsfristen.

I mappen *Barnevern* finnes det rutiner for meldinger, undersøkelser, hjelpetiltak, vedtak og fosterhjem, samt generelle saksbehandlingsrutiner. Det totale antallet rutiner på kontrolltidspunktet var 41 dokumenter, samtlige av disse dokumentene hadde overskredet sin revisjonsfrist.

Mappen *Tiltak funksjonshemmede* inneholder diverse rutiner, maler og lignede hovedsakelig for ansatte ved virksomhet Bodaf⁴. Her er det HMS-rutiner, organisasjonsrutiner, saksbehandlingsrutiner og rutiner tilknyttet selve utøvelsen av tjenesten. Dette kan eksempelvis være rutiner for samarbeid med pårørende eller rutiner for å sikre god hygiene og godt kosthold hos pasienten. Det totale antallet dokumenter på kontrolltidspunktet var 56 dokumenter, 18 av disse hadde overskredet revisjonsfristen.

Oppvekst

Området «Oppvekst» inneholder dokumentasjon for barnehager og skoler i Trøgstad kommune. Det er etablert et fellesområde for felles prosedyrer for barnehage og skole, samt fellesområder for henholdsvis barnehagene og skolene hver for seg. Her er det relevante rutiner om blant annet spesialundervisning, skolebasert vurdering, tiltak mot mobbing med mer. I tillegg til dette er det opprettet egne mapper for den enkelte barnehage og skole. Imidlertid er det ingen dokumenter i disse mappene, det er således en del tomme mapper som ligger i systemet uten å bli brukt.

I rutinen «Elevens psykososiale miljø(...)» som ligger i skolens fellesmappe står det at det skal utarbeides en mobbeplan for den enkelte skole som skal revideres årlig, men slike mobbeplaner var ikke tilgjengelig i Compilo på kontrolltidspunktet. At denne hadde ligget under mappene for den enkelte skole hadde i så måte vært hensiktsmessig.

⁴ Bo og dagtilbud for funksjonshemmede.

Revisjonen har talt opp antall dokumenter på området «Oppvekst» og hvor mange dokumenter som har overskredet revisjonsfristen. Totalt 54 dokumenter var lagret her på kontrolltidspunktet, og samtlige av disse dokumentene hadde overskredet revisjonsfristen.

Gjennom kontrollen av mappene innen helse og oppvekst har revisor dannet seg et inntrykk av at mange rutiner har overskredet revisjonsfristen med flere år. Revisor har i enkelte tilfeller kontrollert dokumenter som sist var oppdatert i 2015.

Som vist til over var alle dokumenter innen «Oppvekst» overgått revisjonsfristen. Innen «Helse, pleie, omsorg og velferd» var det imidlertid større variasjoner. Revisor foretok en stikkprøve av 9 dokumenter som hadde overskredet revisjonsfristen innen dette området, 3 av disse var sist oppdatert i 2015, 3 i 2016 og ytterligere 3 i 2017.

En annen observasjon revisor har gjort er at de fleste dokumenter per i dag er lagt inn i systemet som dokumenter man må laste ned/åpne i eksternt vindu, rutinene er dermed ikke produsert direkte i Compilo. Dette kan ha sammenheng med at de fleste rutinene som ligger i dokumentmodulen allerede er produsert utenfor

Compilo fra tidligere, og senere er lagt inn som Word-dokumenter eller andre typer vedlegg. Det ble sagt i oppstartsintervjuet at det hadde vært overlapping mellom det gamle, nå nedlagte intranettet og Compilo. Det er uvisst om alt som lå på det gamle intranettet er overført til Compilo, som skal være hoveddatabase for slik dokumentasjon.

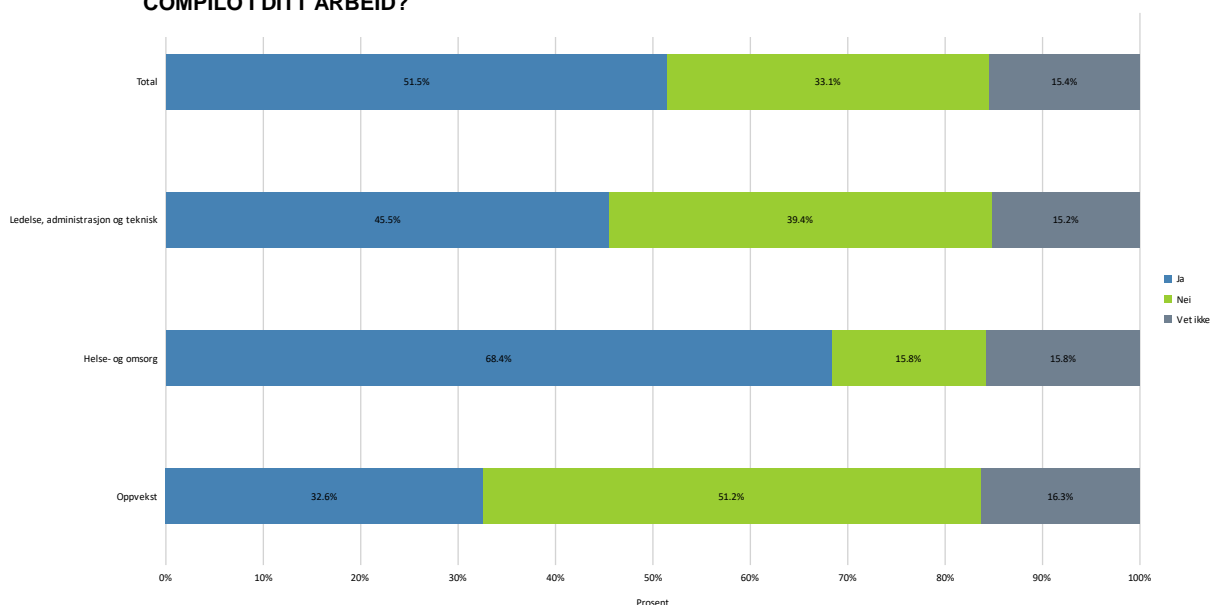
Funksjon for leselister

Det ble sagt i oppstartsintervjuet at det er mulig gjennom leseliste-funksjonen i Compilo å tildele dokumenter til ansatte for gjennomlesning. Deresom dokumentene ikke blir lest innen 10 dager får ansatte varsel på SMS om at de har uleste dokumenter i Compilo. Det ble videre opplyst om at funksjonen for leseliste dessverre ble lite brukt i kommunen som helhet. På helse- og omsorgsområdet ble funksjonen imidlertid hyppig brukt, men dette fremsto som unntaket. Smittevernplan ble vist til som et konkret eksempel på et dokument som burde ha blitt lagt inn i dokumentmodulen og ut på leseliste, noe som ikke har blitt gjort til nå.

Spørreundersøkelsen

I figur 8 kan man se av grafen at det er betydelige variasjoner mellom virksomhetene hva angår bruk av dokumentmodulen i Compilo. 1 av 3 oppgir at de ikke bruker dokumentmodulen i sitt arbeid. *Helse og omsorg* har en høy andel ansatte

FIGUR 8: BENYTTET DU RUTINER, PROSEDYRER ELLER ANNEN TYPE DOKUMENTASJON FRA COMPILO I DITT ARBEID?

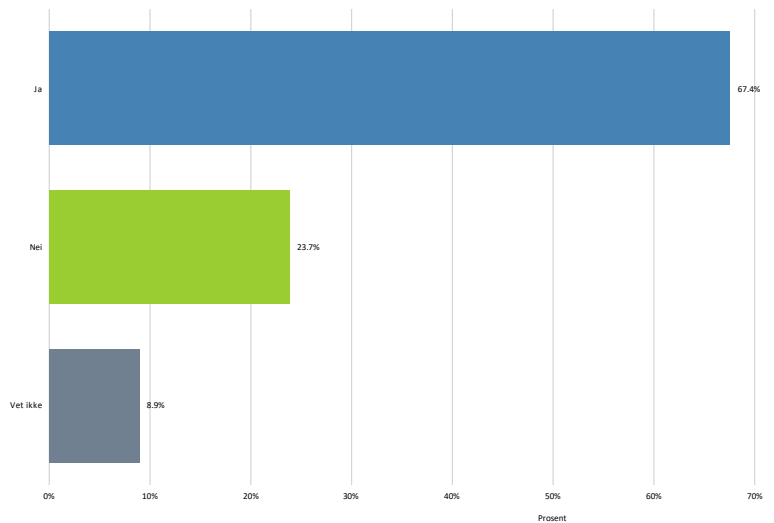


som bruker dokumentmodulen, mens *Oppvekst*⁵ har den laveste andelen. *Ledelse, administrasjon og teknisk* ligger litt under snittet for alle virksomheter.

Revisjonen spurte de respondentene som oppga at de ikke benyttet dokumentmodulen i Compilo, om hva som var årsaken til at de ikke gjorde dette. Av 44 respondenter svarte 17 at de ikke brukte Compilo på grunn av manglende kunnskap om hvordan systemet skulle brukes. 8 svarte at de ikke fant dokumentasjonen de hadde behov for i Compilo og dermed ikke brukte systemet. 7 hadde ikke tid til å sette seg inn i dokumentasjonen, mens 4 ikke så behovet for å sette seg inn i rutiner fra Compilo. Enkelte ansatte oppga andre årsaker, som f.eks. at dokumentasjonen er utdatert eller at de hentet ut dokumenter fra andre steder. En respondent oppga å ha fått direkte beskjed fra leder om å hente ut dokumenter fra andre steder enn fra dokumentmodulen i Compilo.

På spørsmål om respondentene benyttet seg av andre kilder for å hente ut dokumenter, svarte 2 av 3 at de gjorde dette, jmfør figur 9. På spør-

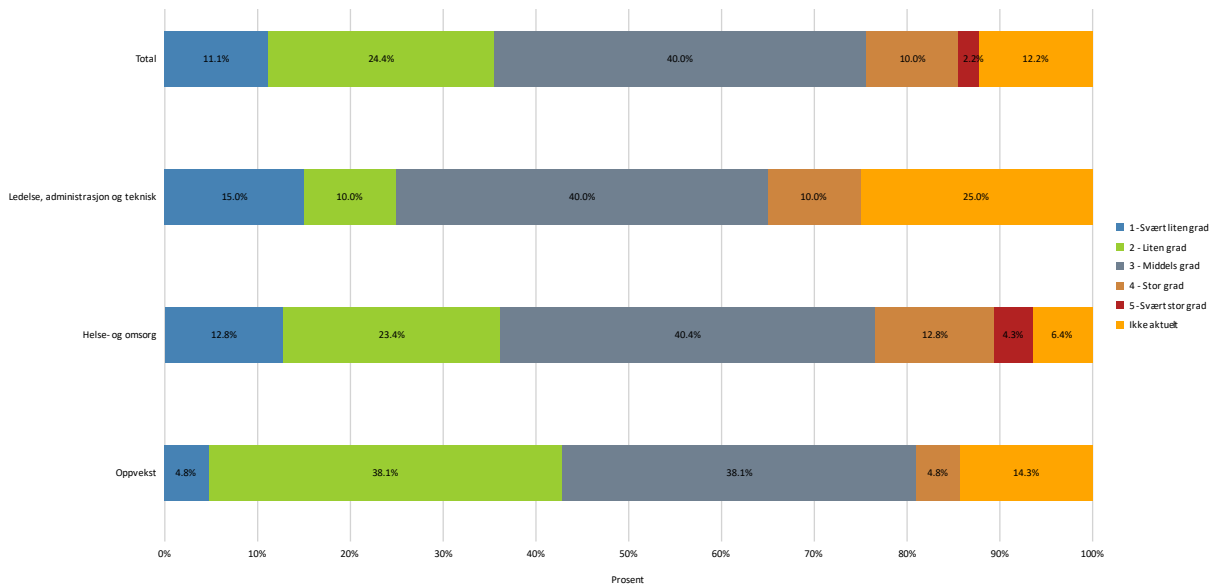
FIGUR 9: BENYTTET DU RUTINER, PROSEDYRER OG LIGNENDE FRA ANDRE KILDER I DITT ARBEID?



mål om hvilke kilder som ble brukt utenom Compilo, trakk de fleste respondentene frem fagsystemer, fysiske permer, fellesområder på pc, samt intranett. Flere av respondentene oppga at de hadde dokumentasjonen både i fysiske permer og i Compilo, og at de da som oftest endte opp med å bruke permer.

Figur 10 viser i hvilken grad respondentene opplever dokumentmodulen som et bidrag til en mer

FIGUR 10: I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU AT TILGANGEN TIL DOKUMENTER I COMPILO BIDRAR TIL AT DU JOBBER MER EFFEKTIVT?



⁵ Består av Båstad skole/barnehage/SFO, Havnås oppvekstsenter, Skjønhaug barnehage/skole/SFO og Trøgstad ungdomsskole.

effektiv arbeidshverdag. Grafen viser at en stor andel av ansatte (40%), opplever at dokumentmodulen i middels grad bidrar til å effektivisere deres arbeid. Videre svarer 35,5% at modulen i liten eller svært liten grad bidrar til at de jobber mer effektivt. Innen *Oppvekst* er det en vesentlig større andel som oppgir at dokumentmodulen i liten grad bidrar til effektivisering, sammenlignet med de andre virksomhetene. Samlet gir grafen et inntrykk av at dokumentmodulen effektiviseringsgevinst er noe begrenset.

«Prosedyrer kunne vært lettere å finne frem i ved bedre søkefunksjon. For at jeg skal bruke Compilo mer må absolutt alle prosedyrer ligge der, vanskelig når noen prosedyrer ligger i perm, noen på VAR, noen på Compilo, noen henger på oppslagstavle osv. En må i dag lære seg å vite hvor den enkelte prosedyren finnes før du kan ta den i bruk.»

- Medarbeider ved Helse og barnevern

5.3. Revisors vurderinger og konklusjoner

Sitatet fra en ansatt under forrige overskrift er et godt eksempel på hva som kan være konsekvensen av at dokumentmodulen i Compilo ikke benyttes fullt ut etter intensjonen. I Trøgstad kommune eksisterer det flere systemer/kilder parallelt med Compilo, som inneholder like eller ulike former for rutiner, prosedyrer og annen dokumentasjon. Dette fører til at det blir vanskelig for ansatte å orientere seg om hvor man kan/bør hente informasjonen fra.

Revisjonen vurderer at dokumentmodulen i Compilo ikke benyttes på en optimal måte per i dag. Det finnes etter revisjonens oppfatning en rekke årsaker til dette, som både knytter seg til mangler i selve implementeringen og vedlikeholdet av systemet, og mangler knyttet til opplæringen av ansatte.

1 av 3 respondenter i spørreundersøkelsen oppga at de ikke benyttet dokumenter fra dokumentmodulen i sitt arbeid. Innen oppvekstsektoren svarte over halvparten av respondentene det samme. Lav bruk av dokumentmodulen er etter revisjonens vurdering nært knyttet til ansattes oppfatning av dokumentmodulen som lite relevant for dem, at modulen inneholder ufullstendig dokumentasjon og at den er vanskelig/ulogisk å navigere i. En betydelig andel ansatte oppgir også at de ikke har kunnskap om hvordan Compilo skal brukes. Revisjonen vurderer med bakgrunn i dette at utilstrekkelig opplæring kan ha hatt en negativ effekt på ansattes totale bruk av dokumentmodulen. Revisor viser for øvrig til vurdering av opplæring i foregående kapittel.

Revisjonens funn viser at det finnes en betydelig andel dokumenter som ikke har blitt oppdatert i tråd med revisjonsfristen. Blant annet var det innen oppvekstområdet ikke et eneste dokument som var oppdatert det siste året. Gjennom stikkprøver ble det konstatert at enkelte dokumenter fra helse- og omsorgsområdet ikke var oppdatert siden 2015. Revisjonen vurderer at jevnlig oppdatering av dokumentene i Compilo, er en forutsetning for å sikre påliteligheten/gyldigheten til den dokumentasjonen som foreligger. Dette betyr ikke nødvendigvis at dokumenter skal endres årlig, men endring skal vurderes på bakgrunn av endrede interne eller eksterne forutsetninger. Endres for eksempel lover eller retningslinjer, blir ikke dette endret i rutinene uten at kommunen legger ned et arbeid for å sørge for dette. Revisjonen vurderer at dokumentasjonen i Compilo i for liten grad har blitt holdt oppdatert, og at dette svekker påliteligheten til innholdet i dokumentmodulen

Dokumentmodulen må være enkel å bruke og ansatte må kunne stole på at dokumentet de er ute etter kan hentes fra systemet. Funnene som presenteres i denne rapporten gir etter revisjonens vurdering, grunn til å anta at kommunen i for liten grad har sikret at all relevant dokumentasjon har blitt overført/opprettet i Compilo, i et slikt omfang at det er dekkende for kommunens virksomheter. Funnene viser store variasjoner mellom virksomhetene i kommunen, og det er

liten tvil om at virksomhetene innen helse- og omsorg i kommunen har kommet lengst hva angår å ta i bruk Compilos dokumentmodul og sørge for dokumentasjonen har et visst omfang, og at den er oppdatert. Likevel er det betydelige utfordringer også i disse virksomhetene, blant annet knyttet til manglende oppdatering av dokumentasjon på en del områder.

Spørreundersøkelsen viser at 2 av 3 respondenter henter rutiner, prosedyrer og lignende fra andre kilder enn Compilo. Siden det er kommunens målsetning at Compilo skal være hoveddatabase for slik dokumentasjon, er dette etter revisjonens vurdering uheldig. Revisor vurderer at dette til dels undergraver hensikten bak kommunens anskaffelse av et kvalitetssystem, og at potensielle effektiviseringsgevinster forringes som følge av dokumentmodulen ikke brukes konsekvent blant ansatte. Bruk av andre kilder/systemer for å hente ut dokumentasjon, fører til et fragmentert internkontrollsystem der ulike arbeidsplasser i kommunen er preget av ulik praksis hva gjelder oppbevaring og bruk av rutiner, prosedyrer og lignende. Dersom en ansatt må lete etter dokumentasjon på flere steder, før vedkommende finner det man er ute etter, begrenser dette også verdien av dokumentmodulen som et arbeidsbesparende verktøy.

I oppstartsintervjuet ble det presisert at funksjon for leseliste i liten grad ble brukt i hele organisasjonen, selv om den ble brukt en del innen

helse- og omsorgsområdet. Denne funksjonen er etter revisjonens vurdering en viktig del av dokumentmodulen, som skal sikre at ansatte kvitterer for at de har lest igjennom viktig dokumentasjon relatert til sitt fagområde og sin arbeidsutførelse. Revisjonen anser både opprettelse og oppdatering av dokumentasjon, samt bruk av leseliste, som et ledelsesansvar i den enkelte virksomhet. Administrasjonen må se til at dette ansvaret ivaretas og at tilstrekkelig ressurser blir tilført dette arbeidet.

Av de som benyttet seg av dokumentmodulen, opplevde et betydelig antall ansatte at tilgangen til dokumenter i Compilo ikke bidro til å effektivisere deres arbeidshverdag. Kommunen la til grunn ved innføringen av Compilo at systemet blant annet skulle føre til arbeidsbesparelser. Revisjonen vurderer ut fra funnene i rapporten at eventuelle arbeidsbesparelser for kommunen er betydelig mindre enn de kunne ha vært, dersom kommunen hadde sørget for tilstrekkelig opplæring i Compilo, samt tilstrekkelig utforming og oppdatering av dokumentmodulens innhold.

Med bakgrunn i vurderingene ovenfor anbefaler revisjonen Trøgstad kommune å sørge for at Compilo inneholder rutiner og prosedyrer fra samtlige fagområder i kommunen og at disse oppdateres i tråd med satte frister. Denne anbefalingen må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

Konklusjon på problemstilling opp mot revisjonskriterier:

Revisjonen har lagt til grunn at kommunens målsetning med dokumentmodulen var at den skulle fungere som en hoveddatabase for rutiner, prosedyrer og lignende dokumentasjon på tvers av kommunens virksomheter. Revisjonen har derfor kontrollert om dokumentmodulen inneholder et sett av rutiner og prosedyrer som dekker kommunens virksomheter. Revisjonen har også kontrollert om dokumentene er oppdatert. Revisjonen viser også til sin vurdering av opplæring, tilgjengelighet og ansattes bruk av Compilo under problemstilling 1.

Revisjonen konkluderer med at kommunen i liten grad har sørget for at alle relevante dokumenter har blitt overført/opprettet i dokumentmodulen. Omfanget av dokumentasjonen er svært varierende fra en virksomhet til en annen, og ansattes bruk av og tillit til dokumentmodulen i Compilo som hoveddatabase for rutiner, prosedyrer og lignende dokumentasjon, har blitt betydelig svekket på grunn av manglende dokumentasjon. Dette har blant annet ført til at ansatte har benyttet seg av andre kilder for skaffe til veie

dokumenter for bruk i sitt arbeid. Dokumentene som ligger i modulen er i for liten grad oppdatert i tråd med revisjonsfristen som er satt i systemet, imidlertid er det her også variasjon mellom virksomheter. Revisjonen vurderer at manglende oppdatering av dokumenter svekker påliteligheten til modulens innhold ytterligere. På bakgrunn av revisjonens funn og vurderinger, konkluderer revisjonen med at kommunen i liten grad har sørget for at dokumentmodulen fungerer optimalt som et oppslagsverk for alle ansatte.

5.4. Anbefaling

Anbefaling 5: Revisjonen anbefaler Trøgstad kommune å sørge for at Compilo inneholder rutiner og prosedyrer fra samtlige fagområder i kommunen, og at disse oppdateres i tråd med satte frister.

Overstående anbefaling må også følges opp i det videre arbeidet med å utvikle kvalitetssystemet for Indre Østfold kommune.

6. Rådmannens bemerkninger

Forvaltningsrevisjonsrapporten «Kvalitetssystemet Compilo» har vært på høring hos rådmannen i Trøgstad kommune. Rådmann Betty Hvalsengen har gitt sine bemerkninger til revisjonens vurderinger, konklusjoner og anbefalinger i brev datert 29.05.2019. Bemerkningene ligger som vedlegg 1 til rapporten. Revisjonen vurderer at rådmannen slutter seg til rapportens vurderinger og konklusjoner. Rådmannen meddeler at Trøgstad kommune vil prioritere følgende tiltak fremover: Rutine for melding, behandling og oppfølging av avvik, rutine for tilbakemelding til rådmannen på bruk og antall innkomne og behandlede avvik i virksomheten, samt å gå ut med tilbud om tilpasset opplæring til grupper og ledere som melder behov for dette. Rådmannen meddeler videre at revisjonens rapport og anbefalinger vil jobbes med inn mot implementeringen av kvalitetssystemet i Indre Østfold kommune.

7. Kildehenvisninger

Litteratur

- Andersen, Kari Merete med flere. *Veileder i forvaltningsrevisjon, Norges Kommunerevisorforbund (NKRF)*. 1.utgave, 2006. Orkanger.

Dokumenter fra Trøgstad kommune

- Trøgstad kommunes årsmeldinger for 2014 og 2017.

Lover

- LOV 1992-09-25 nr.107: Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven).
- Ot.prop nr.70 (2002-2003).

Forskrift

- FOR 2004-06-15 nr 904: Forskrift om revisjon i kommuner og fylkeskommuner mv.

Veiledere

- KS: «Rådmannens internkontroll – Orden i eget hus».
- Kommunal og regionaldepartementets rapport «85 tilrådingar for styrkt eigenkontroll i kommunane.»

8. Vedlegg

1. Rådmannens bemerkninger til forvaltningsrevisjonsrapporten, datert 29.05.2019.

Indre Østfold Kommunerevisjon IKS

Dato: 29.5.2019

Deres ref:

Vår ref:

RÅDMANNENS BEMERKNINGER TIL FORVALTNINGSREVISJONEN

Det vises til mottatt forvaltningsrevisjonsrapport «Kvalitetssystemet Compilo». Rapporten er gjennomgått og rådmannen har følgende kommentarer til rapporten:

«Trøgstad kommune innførte Compilo som elektronisk kvalitetssystem høsten 2014. Tidligere løste kommunen dette med manuelle HMS permer og rutiner, og skjemaer for avvik.

Overgangen til elektronisk kvalitetssikringssystem som verktøy for avviksbehandling og som dokumentarkiv for håndtering av rutiner/prosedyrer ble ansett som en milepæl i arbeidet med å sikre en god internkontroll i kommunen. Bruken av Compilo som avvikskanal ble tatt i bruk fra start, mens det ble gjennomført en gradvis overgang til Compilo som base for rutiner og prosedyrer.

For å sikre implementering av systemet i kommunen ble det valgt ut fire dedikerte personer (systemansvarlige) til en styringsgruppe, samt at det ble valgt ut superbrukere på hver virksomhet. Disse, sammen med alle ledere og verneombud, har fått opplæring i bruk av verktøyet. Superbrukere og ledere står for videre formidling ut i virksomhetene.

Rapporten viser at ansatte i Trøgstad kommune i stor grad ikke benytter Compilo etter hensikten. Dette både fordi man ikke opplever at meldte avvik blir behandlet eller behandlet raskt nok, at rutiner og prosedyrer ikke finnes eller ikke er oppdatert i verktøyet, og at det ikke er sørget for tilstrekkelig opplæring i bruk av verktøyet.

Trøgstad kommune finner det beklagelig at Compilo ikke fungerer som et godt fungerende verktøy for oss, slik hensikten er. Vi har gjennomgått rapporten og ser at vi har flere forbedringspunkter.

Compilo er valgt som kvalitetssikringssystem for Indre Østfold kommune fra 1.1.2020. Med dette som bakteppe er det viktig at vi igangsetter tiltak for å høyne kompetanse for bruk og oppfølging av avvik. Dette vil være viktig kompetanse videre.

Arbeidet med å oppdatere rutiner/prosedyrer i Compilo har ikke vært prioritert i egen kommune siste året, da det jobbes mot felles rutiner/prosedyrer i Indre Østfold kommune. En har derfor ikke



benyttet ressurer i egen kommune til oppdateringer, og noen rutiner vil derfor fremstå som «gamle» i Compilo.

Det vises til anbefalinger gitt i rapporten og kommunen vil ha fokus på disse fremover. Vi vil prioritere følgende:

1. Rutine for melding av avvik; hvordan det skal meldes, behandles og følges opp
2. Rutine for tilbakemelding til Rådmannen på bruk og antall innkomne og behandlede avvik i virksomheten.
3. Gå ut med tilbud om tilpasset opplæring til grupper av ansatte og ledere som melder behov for dette.

Revisjonens anbefalinger med hensyn til innlegging av og oppdatering av dokumenter/prosedyrer/rutiner bringes videre og vil bli jobbet med i forbindelse med omlegging til ny kommune.

Trøgstad kommune er enig i at et er viktig med fokus på god bruk av kvalitetssystemet, som skal sikre at vi drifter i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner. Compilo er vårt verktøy i dag, og vil være det videre i Indre Østfold kommune. Revisjonens forvaltningsrapport vil tas med videre og bli benyttet i denne etableringen.»

Med vennlig hilsen

Betty S. Hvalsengen (s)
Rådmann
Trøgstad kommune



KONTAKTINFORMASJON

Adresse: Industriveien 6, 1890 Rakkestad

E-post: iokr@fredrikstad.kommune.no

Telefon: 69 22 31 10