

**Protokoll fra kontrollutvalgets møte
tirsdag 28.10.2014**

Til stede: Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF)

Forfall (grunn): Anne H. Rygg (H) (uoppsettlig arbeid), Jan-Bendix Byhring (SV) (uoppsettlig arbeid)

I stedet møtte: Brit Andreassen (H), Astrid Bjerke (SV) kunne ikke møte (omsorg)

Fra kontrollutvalgets sekretariat: Sekretariatsleder Reidar Enger og konsulent Kristin Lehre

Fra Kommunerevisjonen: Kommunerevisor Unn Helen Aarvold, fung. avdelingsdirektør Hilde Ludt, avdelingsdirektør May-Britt Bratlie, assist. avdelingsdirektør Randi Blystad, revisjonsrådgiver Roar Andreas Kristensen (sak 78 og 81), seniorrådgiver Kristin Skaane (sak 78), førsterevisor Truls Asle Hørlyk Stende (sak 79), seniorrådgiver Inger-Johanne Kramer (sak 79)

Sak	Side
77/14 Protokoll fra kontrollutvalgets møte 23.09.2014	2
78/14 Rapport 15/2014 Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak	2
79/14 Rapport 16/2014 Kvalitetslosen – En undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet	4
80/14 Endelig innberetning mislighetssak i Sykehjemsetaten – påstått tyveri fra bruker	7
81/14 Saksbehandlingstid byggesaker	8

Protokoll fra kontrollutvalgets møte 23.09.2014

Sendt til arkiv

Kontrollutvalgets behandling:

Følgende medlemmer deltok under behandlingen av saken:

Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF), Brit Andreassen (H)

Protokollen ble godkjent.

Rapport 15/2014 Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak

Sendt til helse- og sosialkomiteen

Kopi til byråden for helse og sosiale tjenester, Bydel Bjerke, Bydel Søndre Nordstrand, øvrige bydeler, Kommunerevisjonen

Saken gjelder:

Når et barn på grunn av forholdene i hjemmet eller av andre grunner har særlig behov for det, skal barneverntjenesten sørge for å sette i verk hjelpetiltak for barnet og familien.

Barnevernloven fastsetter at det skal legges avgjørende vekt på å finne tiltak som er til beste for barnet, at barnet skal gis mulighet til medvirkning og at det skal tilrettelegges for samtaler med barnet. I enkelte tilfeller vil bydelsbarnevernet kjøpe utførelsen av hjelpetiltaket hos private leverandører, og det er disse tilfellene som har vært omfattet av denne undersøkelsen.

Undersøkelsen ble vedtatt av kontrollutvalget 28.01.2014 (sak 6) og tilhører fokusområdet anskaffelser og kontraktsoppfølging, jf. bystyrets vedtak om *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon* 13.06.2012 (sak 165).

Det ble gjennomført en kartleggingsundersøkelse rettet mot samtlige bydeler, i kapittel 2 i rapporten omtales resultater fra denne. Med bakgrunn i denne kartleggingsundersøkelsen valgte Kommunerevisjonen å gjøre en dybdeundersøkelse av barneverntjenesten i Bydel Bjerke og Bydel Søndre Nordstrand. Bydel Søndre Nordstrand var den bydelen i Oslo som hadde flest barn med hjelpetiltak fra private leverandører i 2012 og 2013. Det var også Bydel Søndre Nordstrand som hadde flest avrop på samkjøpsavtalene begge årene, deretter fulgte Bydel Bjerke.

Problemstillingene for undersøkelsen er følgende:

1. Er hensynet til barnas beste tilstrekkelig ivarettatt ved kjøp av hjelpetiltak, dvs. ved vurdering av leverandører og ny avtale med tidligere eller ny leverandør?
2. Er barneverntjenestens arbeid med barns medvirkning ved utarbeiding og evaluering av tiltaksplaner når hjelpetiltak er kjøpt av private leverandører tilfredsstillende?

Undersøkelsen viser at bydelene langt på vei synes å ha rutiner som la til rette for ivaretagelse av hensynet til barnas beste ved kjøp av hjelpetiltak. De to bydelene hadde imidlertid ikke dokumentert sin vurdering av barnas beste tilstrekkelig i flere saker.

Barneverntjenestene synes også å ha rutiner som bidro til barns medvirkning i forbindelse med utarbeiding og evaluering av tiltaksplaner. Medvirkningen burde vært bedre dokumentert i flere av de undersøkte klientmappene. Etter Kommunerevisjonens vurdering hadde også de skriftlige rutinene i bydelene forbedringspunkter på enkelte områder.

Kommunerevisjonen har i rapporten kommet med anbefalinger vedrørende skriftlige rutiner og dokumentasjon.

I sin uttalelse til rapporten oppga Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester blant annet at den allerede har fulgt opp rapporten ved å informere om Kommunerevisjonens konklusjoner under et møte med bydelenes barneverntjenester. Byrådsavdelingen viste videre til at malene som barneverntjenestene bruker i ulike faser av saksbehandlingen, skulle gjennomgå med tanke på dokumentasjon av vurderinger av hensynet til barnets beste, barnets medvirkning ved utarbeidelse av tiltaksplaner og evaluering av disse.

Både Bydel Bjerke og Bydel Nordstrand varslet i sine høringssvar tiltak i form av gjennomgang av de skriftlige rutinene med tanke på dokumentasjon.

Kommunerevisoren fremmet følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget har ved behandling av Kommunerevisjonens rapport 15/2014 *Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak* merket seg at bydelene Bjerke og Søndre Nordstrand langt på vei syntes å ha rutiner og praksis som la til rette for ivaretagelse av hensynet til barnas beste og barns medvirkning ved hjelpetiltak kjøpt av private leverandører.

Samtidig merker kontrollutvalget seg at de to bydelene ikke hadde dokumentert sin vurdering av barnas beste ved kjøp av hjelpetiltak og barns medvirkning i forbindelse med utarbeiding og evaluering av tiltaksplaner i flere saker. Kontrollutvalget understreker betydningen av at barneverntjenestene har rutiner som sørger for at vurderingene blir dokumentert i alle saker.

Utvalget merker seg at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og bydelene viser til relevante tiltak i sine uttalelser til rapporten.

Kontrollutvalget tar for øvrig rapport 15/2014 *Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak* til orientering.

Saken oversendes helse- og sosialkomiteen.

Kontrollutvalgets behandling:

Følgende medlemmer deltok under behandlingen av saken:

Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF), Brit Andreassen (H)

Dokumenter innkommet:

- Kommunerevisorens innstilling datert 14.10.2014 m/vedlegg

Votering:

Kommunerevisorens forslag ble enstemmig vedtatt.

Etter dette er kontrollutvalgets vedtak følgende:

Kontrollutvalget har ved behandling av Kommunerevisjonens rapport 15/2014 *Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak* merket seg at bydelene Bjerke og Søndre Nordstrand langt på vei syntes å ha rutiner og praksis som la til rette for ivaretagelse av hensynet til barnas beste og barns medvirkning ved hjelpetiltak kjøpt av private leverandører.

Samtidig merker kontrollutvalget seg at de to bydelene ikke hadde dokumentert sin vurdering av barnas beste ved kjøp av hjelpetiltak og barns medvirkning i forbindelse med utarbeiding og evaluering av tiltaksplaner i flere saker. Kontrollutvalget understreker betydningen av at barneverntjenestene har rutiner som sørger for at vurderingene blir dokumentert i alle saker.

Utvalget merker seg at Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og bydelene viser til relevante tiltak i sine uttalelser til rapporten.

Kontrollutvalget tar for øvrig rapport 15/2014 *Ivaretagelse av barns rettigheter når barneverntjenesten kjøper hjelpetiltak* til orientering.

Saken oversendes helse- og sosialkomiteen.

79/14

Rapport 16/2014 Kvalitetslosen – En undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet

Sendt til bystyret

Kopi til byråden for eldre, Sykehjemsetaten, Lilleborg sykehjem, Ryenhjemmet, Kommunerevisjonen

Saken gjelder:

Kommunerevisjonen har i tråd med bystyrets vedtak av 25.09.2013 (sak 289) og kontrollutvalgets vedtak av 28.01.2014 (sak 6) gjennomført en forvaltningsrevisjon av bruken av Kvalitetslosen i Sykehjemsetaten. Undersøkelsen tilhører fokusområdet virksomhetsstyring og investeringskontroll, jf. bystyrets vedtak om *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon* av 13.06.2012 (sak 165).

Kommunerevisjonen har undersøkt følgende problemstillinger:

- I hvilken grad benyttes Kvalitetslosen som forutsatt i pleie- og omsorgssektoren?
- Har Sykehjemsetaten en tilfredsstillende avviksbehandling?

Kommunerevisjonen har undersøkt bruken av internkontroll- og kvalitetssystemet Kvalitetslosen i to avdelinger ved Lilleborg sykehjem og to avdelinger ved Ryenhjemmet, med hovedvekt på avviksregistrering og -behandling.

Rapport 16/2014 viser at det ble meldt og behandlet avvik i Kvalitetslosen ved de to sykehjemmene, men at det syntes å være en klar underrapportering av avvik ved de undersøkte avdelingene i 2013. Undersøkelsen viser at det manglet en omforent forståelse av hva som skulle meldes som avvik. Det var også svakheter ved ledelsens behandling av avviksmeldingene og ledelsens systematiske vurdering av mønstre i meldingene.

Etter Kommunerevisjonens vurdering gjorde svakhetene at sykehjemmene ikke hadde et tilfredsstillende grunnlag for læring av feil og uønskede hendelser, forebygging av gjentakelser og forbedring av tjenestene.

Rapporten ble sendt Sykehjemsetatens administrasjon, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet for uttalelse, og byråden for eldre til orientering med mulighet for å avgi uttalelse. Det er mottatt en felles uttalelse fra Sykehjemsetatens administrasjon, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet.

Sykehjemsetaten meldte tiltak som involverte alle etatens kommunale sykehjem. Den varslede opplæringen av ledere i de kommunale sykehjemmene synes relevant i lys av Kommunerevisjonens anbefaling til etatens administrasjon.

De to sykehjemmene har meldt om tiltak som synes relevante i lys av Kommunerevisjonens anbefalinger om opplæring og behovet for en felles forståelse av hva som skal meldes som avvik. Videre vil Lilleborg sykehjem legge opp til en grundigere dokumentasjon av avviksbehandlingen når den er tema i utvalg og møter. Ved Ryenhjemmet skal ledere ha større fokus på avviskultur og avviksbehandling. De meldte tiltakene kan bidra til at flere ansatte bruker og melder avvik i Kvalitetslosen, og at dokumentasjonen av vurderinger og gjennomførte tiltak blir bedre, men det er ikke meldt om ytterligere tiltak som spesielt skal sikre at dette oppnås.

Kommunerevisoren fremmet følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget konstaterer at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* viser at det ble meldt og behandlet avvik i Kvalitetslosen ved de to sykehjemmene, men at det syntes å være en klar underrapportering. Rapporten viser blant annet at det manglet en omforent forståelse av hva som skulle meldes som avvik, og at det var svakheter ved ledelsens behandling av avviksmeldingene og ledelsens systematiske vurdering av mønstre i meldingene. Svakhetene gjorde at sykehjemmene ikke hadde et tilfredsstillende grunnlag for læring av feil og uønskede hendelser.

Kontrollutvalget understreker at god avviksbehandling er vesentlig for et godt utviklings- og forbedringsarbeid, og merker seg at Sykehjemsetaten, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet har meldt flere relevante tiltak på bakgrunn av rapporten. Utvalget er opptatt av at det iverksettes tiltak for å sikre at alle ansatte får tilstrekkelig opplæring, og at det etableres en felles forståelse av hva som skal meldes som avvik. Utvalget vil videre påpeke at det er avgjørende at ledere jobber godt med avviksbehandling i det daglige, med fokus på forbedringspotensialet.

Kontrollutvalget merker seg at Sykehjemsetatens tiltak omfatter alle kommunens sykehjem, og understreker viktigheten av at byråden for eldre i dialogen med etaten har fokus på avviksbehandling.

Kontrollutvalget innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:

Bystyret merker seg at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* peker på svakheter ved de to sykehjemmenes avviksregistrering og -behandling i Kvalitetslosen.

Bystyrets tar for øvrig kontrollutvalgets vedtak og rapport 16/2014 til orientering.

Kontrollutvalgets behandling:

Følgende medlemmer deltok under behandlingen av saken:

Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF), Brit Andreassen (H)

Dokumenter innkommet:

- Kommunerevisorens innstilling datert 20.10.2014 m/vedlegg

Forslag:

Gudmund A. Dalsbø (R) fremmet følgende tilleggsforslag til andre avsnitt i kommunerevisorens forslag:

Kontrollutvalget noterer at ansatte ved begge sykehjem oppgir at de har for lite tid til å prioritere avviksmeldinger.

Frode Jacobsen (A) og Ivar Glomstein (H) fremmet følgende tilleggsforslag til tredje avsnitt i kommunerevisorens forslag:

Utvalget stiller spørsmål ved om Kvalitetslosen benyttes på en hensiktsmessig måte og ber Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Sykehjemsetaten vurdere behov for forenkling når ny anskaffelse av kvalitetssystem gjennomføres i 2015. Den foreliggende rapporten er et godt innspill i forbedringsarbeidet.

Haakon Brænden (KrF) fremmet følgende tilleggsforslag til tredje avsnitt i kommunerevisorens forslag (etter første setning i foregående forslag):

Utvalget peker særskilt på at det må legges til rette for en langt bedre meldekultur for å oppnå læring og forbedring.

Votering:

Kommunerevisorens forslag og tilleggsforslagene fra Gudmund A. Dalsbø, Frode Jacobsen, Ivar Glomstein og Haakon Brænden ble enstemmig vedtatt.

Etter dette er kontrollutvalgets vedtak følgende:

Kontrollutvalget konstaterer at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* viser at det ble meldt og behandlet avvik i Kvalitetslosen ved de to sykehjemmene, men at det syntes å være en klar underrapportering. Rapporten viser blant annet at det manglet en omforent forståelse

av hva som skulle meldes som avvik, og at det var svakheter ved ledelsens behandling av avviksmeldingene og ledelsens systematiske vurdering av mønstre i meldingene. Svakheterne gjorde at sykehjemmene ikke hadde et tilfredsstillende grunnlag for læring av feil og uønskede hendelser.

Kontrollutvalget understreker at god avviksbehandling er vesentlig for et godt utviklings- og forbedringsarbeid, og merker seg at Sykehjemsetaten, Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet har meldt flere relevante tiltak på bakgrunn av rapporten. Utvalget er opptatt av at det iverksettes tiltak for å sikre at alle ansatte får tilstrekkelig opplæring, og at det etableres en felles forståelse av hva som skal meldes som avvik. Utvalget vil videre påpeke at det er avgjørende at ledere jobber godt med avviksbehandling i det daglige, med fokus på forbedringspotensialet. Kontrollutvalget noterer at ansatte ved begge sykehjem oppgir at de har for lite tid til å prioritere avviksmeldinger.

Kontrollutvalget merker seg at Sykehjemsetatens tiltak omfatter alle kommunens sykehjem, og understreker viktigheten av at byråden for eldre i dialogen med etaten har fokus på avviksbehandling. Utvalget stiller spørsmål ved om Kvalitetslosen benyttes på en hensiktsmessig måte og ber Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Sykehjemsetaten vurdere behov for forenkling når ny anskaffelse av kvalitetssystem gjennomføres i 2015. Utvalget peker særskilt på at det må legges til rette for en langt bedre meldekultur for å oppnå læring og forbedring. Den foreliggende rapporten er et godt innspill i forbedringsarbeidet.

Kontrollutvalget innstiller til bystyret å fatte følgende vedtak:

Bystyret merker seg at Kommunerevisjonens rapport 16/2014 *Kvalitetslosen – en undersøkelse av avviksbehandlingen ved Lilleborg sykehjem og Ryenhjemmet* peker på svakheter ved de to sykehjemmenes avviksregistrering og -behandling i Kvalitetslosen.

Bystyrets tar for øvrig kontrollutvalgets vedtak og rapport 16/2014 til orientering.

80/14

Endelig innberetning mislighetssak i Sykehjemsetaten – påstått tyveri fra bruker

Sendt til arkiv

Kopi til byråden for eldre, Sykehjemsetaten, Kommunerevisjonen

Saken gjelder:

Under en av Kommunerevisjonens forvaltningsrevisjoner, fikk vi tilgang til et referat fra et av kommunens sykehjem datert mars 2014. Referatet viser til tyveri fra beboere på en av postene og forslag til tiltak når slike situasjoner oppstår. Tyveriet var ikke meldt videre til Kommunerevisjonen slik det fremkommer i instruks for saksbehandling i saker om økonomiske uregelmessigheter og misligheter i Oslo kommune.

Etter forespørsel fra Kommunerevisjonen er det opplyst at en pasient hevdet å ha blitt frastjålet 4000 kroner fra håndvesken som stod inne på hennes rom. Pasienten har selv anmeldt forholdet til politiet.

Sykehjemmet igangsatte leteaksjon etter pengene og avholdt møte med ansatte, uten at man kom til en avklaring av hendelsesforløpet.

Kommunerevisoren fremmet følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget tar Kommunerevisjonens endelige innberetning av 20.10.2014 om mulig mislighetssak i Sykehjemsetaten til orientering.

Kontrollutvalgets behandling:

Følgende medlemmer deltok under behandlingen av saken:

Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF), Brit Andreassen (H)

Dokumenter innkommet:

- Kommunerevisorens innstilling datert 20.10.2014

Votering:

Kommunerevisorens forslag ble enstemmig vedtatt.

Etter dette er kontrollutvalgets vedtak følgende:

Kontrollutvalget tar Kommunerevisjonens endelige innberetning av 20.10.2014 om mulig mislighetssak i Sykehjemsetaten til orientering.

81/14

Saksbehandlingstid byggesaker

Sendt til byutviklingskomiteen

Kopi til byråden for byutvikling, Plan- og bygningsetaten, Kommunerevisjonen

Saken gjelder:

I kontrollutvalgets møte 27.05.2014 ble det ved behandling av sak 49, Rapport 8/2014

Kvalitet og effektivitet i byggesaksbehandlingen, stilt spørsmål om hvordan saksbehandlingstiden for byggesaker i Oslo kommune var sammenliknet med andre kommuner.

Aggregerte Styringsdata for Samarbeidende Storkommuner (ASSS-nettverket) har siden 1986 arbeidet med å utvikle og analysere kommunal styringsdata på aggregert nivå for Norges største kommuner. I denne saken presenteres et utvalg av ASSS-nettverkets tall på byggesaksområdet, basert på deres rapporter for 2014. Kommuneraporten for Oslo, datert 26.09.2014, viser blant annet at saksbehandlingstiden for ett-trinns byggesøknader i 2013 lå under gjennomsnittet i nettverket. Tidligere år var Oslo kommunes saksbehandlingstid i disse sakene over gjennomsnittet

Kommunerevisoren fremmet følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget tar Kommunerevisjonens sak om saksbehandlingstid i byggesaker til orientering.

Saken oversendes byutviklingskomiteen.

Kontrollutvalgets behandling:

Følgende medlemmer deltok under behandlingen av saken:

Frode Jacobsen (A), Karin Espeland (H), Ivar Glomstein (H), Khalid Mahmood (A), Knut Frigaard (F), Anne Underthun Marstein (V), Gudmund A. Dalsbø (R), Jarle Fagerheim (MDG), Haakon Brænden (KrF), Brit Andreassen (H)

Dokumenter innkommet:

- Kommunerevisorens innstilling datert 20.10.2014

Votering:

Kommunerevisorens forslag ble enstemmig vedtatt.

Etter dette er kontrollutvalgets vedtak følgende:

Kontrollutvalget tar Kommunerevisjonens sak om saksbehandlingstid i byggesaker til orientering.

Saken oversendes byutviklingskomiteen.

Eventuelt

1. Bystyret behandlet 24.09.2014:

- Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 2/2012 Bydelene som barnehagemyndighet – kontrollutvalgets sak 57 av 17.06.2014
- Kommunerevisjonens rapport 9/2014 Gjennomføring av spesialundervisning – Ammerud skole og Bekkelaget skole – kontrollutvalgets sak 50 av 27.05.2014.

Bystyret fattet likelydende vedtak som kontrollutvalget. I tillegg vedtok bystyret å be Kommunerevisjonen gjøre en undersøkelse av kvalitet og innhold i spesialundervisningen som gis i grunnskolen.

Kommunerevisoren opplyste at det vil bli lagt fram forslag til ny forvaltningsrevisjon av spesialundervisning i 2015. Etterlevelse av enkeltvedtak har vært og vil være et viktig tema for revisjon og tilsynsarbeid. I tråd med premissene for bystyrets vedtak, vil imidlertid Kommunerevisjonen legge til grunn at etterlevelse av enkeltvedtak skal stå noe mindre sentralt i den nye supplerende undersøkelsen.

2. Samferdsels- og miljøkomiteen behandlet 08.10.2014:

- Kommunerevisjonens rapport 11/2014 Planlegging og gjennomføring av investeringer i Oslo Havn KF – kontrollutvalgets sak 62 av 26.08.2014
- Kommunerevisjonens rapport 12/2014 Eierskapskontroll i Fjellinjen AS 2011–2013 – kontrollutvalgets sak 63 av 26.08.2014

Kontrollutvalgets sekretariat, 30.10.2014



Reidar Enger
sekretariatsleder