



RINGERIKE
KOMMUNE

Internkontroll og Kvalitetsarbeid i Ringerike kommune

Kommunestyret 03.11.2022
Kristoffer Høyby Pedersen - Kvalitetssjef



Om meg

- Master i økonomi og administrasjon – Virksomhetsledelse (Universitetet i Stavanger)
- 14 års erfaring med styrings- og kvalitetssystemer fra blant annet Equinor ASA
- Ansatt som Kvalitetssjef i Ringerike kommune i 2018

Kvalitetssjefens rolle

- Fagansvarlig for internkontroll og kvalitetsarbeid
- Systemansvarlig for kvalitetssystemet Compilo
- Leder av kvalitetsnettverket i Ringerike kommune





- **Hva er internkontroll og kvalitetsarbeid?**
- **Hvordan ivaretar Ringerike kommune dette?**
- **Hvor står vi?**
- **Hvordan bruker vi **Compilo** i dette arbeidet?**

Hva er internkontroll?



Kommuneloven §25

- Kommuner skal ha internkontroll med administrasjonens virksomhet for å sikre at lover og forskrifter følges.
- Rådmannen er overordnet ansvarlig for internkontrollen men delegerer ansvar og oppgaver nedover i organisasjonen
- Rådmannen skal rapportere på internkontrollen til kommunestyret årlig.
- Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Viktige oppgaver

- a. utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering
- b. ha nødvendige rutiner og prosedyrer
- 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.

Internkontroll ≈ Kvalitetsarbeid



Hvordan ivaretar vi kravet om internkontroll?



Rød tråd i målarbeidet



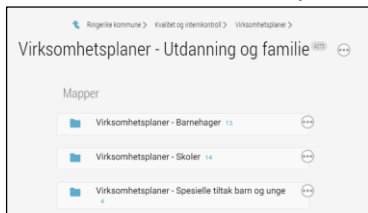
Kommuneplanens samfunnsdel



Budsjett og handlingsplan

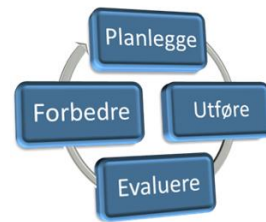


Enhetenes virksomhetsplan



Systematisk kvalitetsarbeid

- Overordnet styrende dokumentasjon som beskriver aktiviteter, krav, organisering, roller og ansvar i kvalitets- og HMS- arbeidet
- Gjennomføring av aktiviteter i kvalitets- og HMS- arbeidet
- Medvirkning gjennom Miljø- og kvalitetssikringsgrupper (MKS)
- Egenevaluering av kvalitets- og HMS arbeidet (minimumskrav)
- Ledelsens gjennomgang
 - Internkontroll, Kvalitet og HMS, Etikk og antikorrupsjon, Informasjonssikkerhet, Beredskap

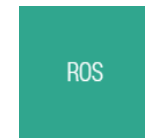
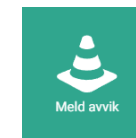


- Kvalitetsforbedringssirkelen (Planlegge, utføre, evaluere, forbedre) ligger til grunn for det systematiske arbeidet

Compilo (Kvalitetssystem)

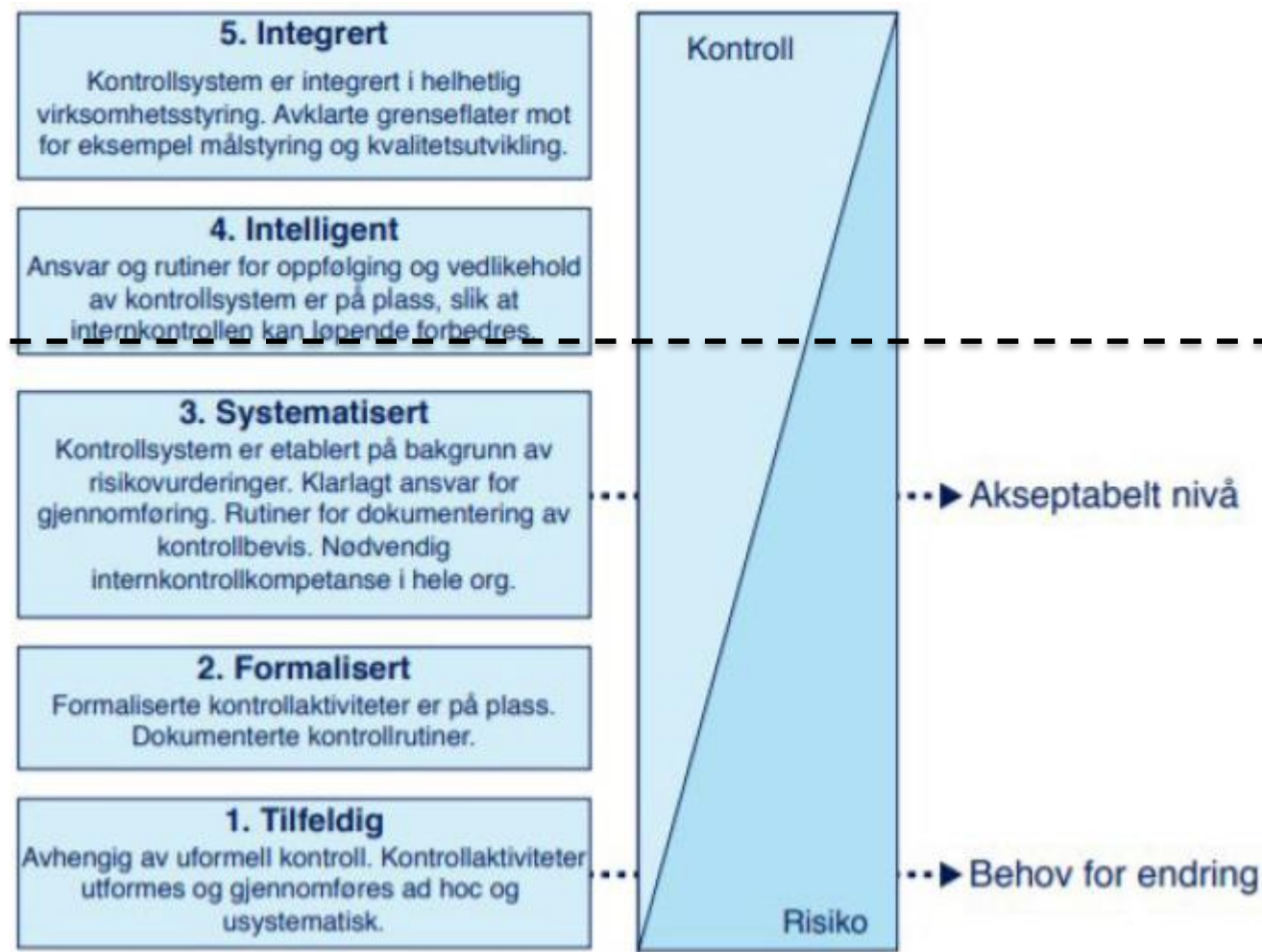
- Dokumentasjon av
 - Rutiner, retningslinjer, reglementer, planer m.m. Med fokus på standardisering og deling av dokumentasjon der arbeidsoppgavene er like
 - Internkontrolldokumentasjon
- Avvikssystem
- Risiko og sårbarhets- modul (ROS)

_compilo



Resultater fra forvaltningsrevisjon 2021-2022

(Kontrollutvalget 10/22 og Kommunestyret 33/22)



Total gjennomsnittlig score:
3,08 poeng av maks 5,0

«Kommunen har **i stor grad** etablert et overordnet system for internkontroll, men har **områder med forbedringspotensial**».



Prioriterte områder etter Ledelsens gjennomgang

(KS 72/22)



☐ Overordnet internkontroll

- Styrket fokus på utarbeidelse, dokumentasjon og oppfølging av **ROS- analyser**
- Styrket fokus på gjennomføring og dokumentasjon av **egenevalueringer**
- Styrket fokus på oppfølging og rapportering på **virksomhetsplaner**

☐ Kvalitets- og HMS arbeid

- Ta i bruk felles ROS- verktøy og gjennomføring av **HMS- ROS**
- Sikre at alle enheter bedriver god **kjemikaliehåndtering** og har oppdaterte **stoffkartoteker**
- Opprettholde fokus på forebygging og håndtering av **Vold og trusler** og **det psykososiale arbeidsmiljøet**

☐ Beredskapsarbeid

- Revidere **overordnet ROS for Ringerike kommune**
- **Gjennomføre øvelser** i regi av statsforvalter
- Fortsette det **interkommunale samarbeidet**

☐ Etikk- og antikorrupsjonsarbeid

- Inkludere Etikk og antikorrupsjon som del av **leder- og folkevalgtopplæring**
- Fortsette arbeidet med å utarbeide **kommunale innkjøpsavtaler** og sørge for **oppfølging av leverandører**

☐ Informasjonssikkerhet og personvern

- Styrke bevissthet og opplæring i informasjonssikkerhet bla. gjennom **Nasjonal sikkerhetsmåned**
- Re- etablere rollen **informasjonssikkerhetsansvarlig**





Vårt kvalitetssystem

«Ringerike kommune skal ha et tilgjengelig og brukervennlig kvalitetssystem som bidrar til kontinuerlig forbedring og økt kvalitet i tjenester og oppgaveutførelse, og som ivaretar kravene om internkontroll.»

_compilo



Vårt kvalitetssystem - Compilo



x14.ksx.no/system.php?&ok=z1mgq54cv7dbn8t

Dokumentbibliotek Leseliste¹ Meld avvik Behandle Dine oppdrag⁰ Oppfølging²

Meld avvik Søk - dokument Dokument bibliotek

Ringerike kommune HR-avdelingen

[Intranett](#) [Kommunens hjemmeside](#) [Min Service](#) [Brukerveiledning](#) [Innkjøpsavtaler](#) [Organisasjonskart](#)

[Varsling utenfor linjen](#) [Forbedringsforslag](#) [Innlevert²⁵](#)

1 Dokumenter på leseliste 34 Dokument til revisjon

- Anskaffet og implementert i oktober 2021
- Tilgjengelig for alle ansatte i Ringerike kommune
 - PC'er og Chromebooks på og utenfor kommunalt nettverk
 - Felles PC'er, tynnklienter og mobile enheter
 - Kommunale og private mobile enheter
- Ca 550 unike innlogginger per måned
- Ca 2200 dokumenter
- Over 2000 avviksmeldinger så langt i år





Dokument
bibliotek

Dokumentbiblioteket



RINGERIKE - nærmest det meste

Hva ligger i Dokumentbiblioteket?



- Rutiner, retningslinjer, skjemaer, sjekklister, planer m.m.
 - Overordnet og gjelder alle
 - Sektorspesifikt, evt tjenesteområde- eller enhetsspesifikt
 - Bruerveiledninger og informasjon
- Internkontrolldokumentasjon
 - Rapporter
 - ROS- analyser
 - Virksomhetsplaner
 - Egenevalueringer
 - Gjennomførte vernerunder
 - M.m



Overordnet styring dokumentasjon og retningslinjer



Etikk og antikorrupsjon 5553

Dokumenter

- Opplastet dokument
Etikk- og antikorrupsjonsarbeid i Ringerike kommune
- Opplastet dokument
Etiske retningslinjer
- Fritekst
Retningslinjer for varsling i Ringerike kommune
- Prosedyre
Rutine for vurdering og håndtering av inhabilitet for ansatte og folkevalgte i Ringerike kommune

Ringerike kommune > Overordnet styring og retningslinjer > Etikk og antikorrupsjon >

Etikk- og antikorrupsjonsarbeid i Ringerike kommune

[Metadata](#)

15. nov. 2021 [Informasjon om signering](#)

Størrelse: 5158 kB
Filnavn: Etikk_og_antikorrupsjonsarbeid_i_Ringerike_kommune.pdf


[Last ned](#)

Viser sider: 13 / 13

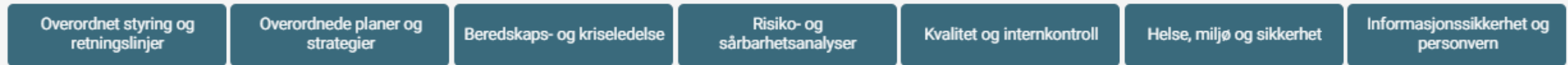


Hva ligger i Dokumentbiblioteket?

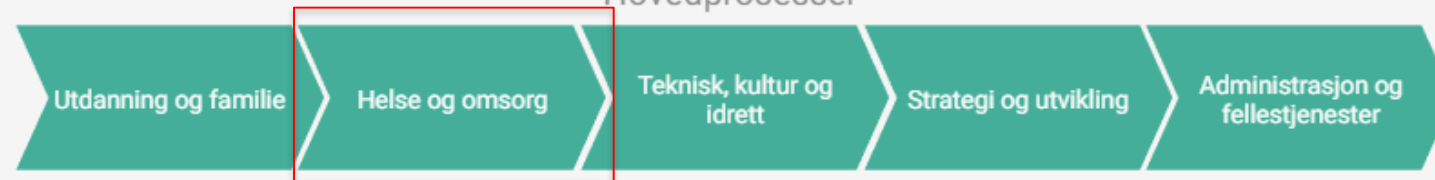


Ringerike kommune ¹ 

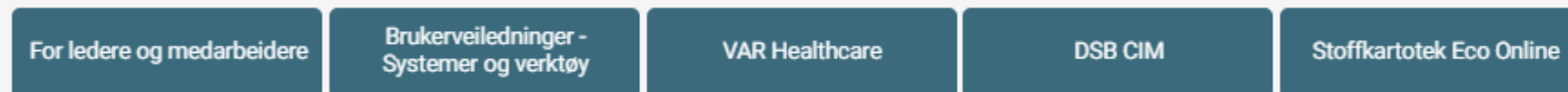
Ledelsesprosesser



Hovedprosesser



Støtteprosesser





Ringerike kommune > Helse og omsorg > Tema / Fagområde >

Ernæring ⁵²

Dokumenter

- Prosedyre
Kartlegging av ernæringsstatus
- Prosedyre
Prosedyre for fellesmåltider
- Prosedyre
Utarbeidelse av ernæringsplan

Ringerike kommune > Helse og omsorg > Tema / Fagområde > Ernæring >

Kartlegging av ernæringsstatus

[Metadata](#)

Formål

Identifisere risiko for underernæring for mottakere av hjemmesykepleie og/eller beboere på sykehjem.

Ansvar

Avdelingsleder har ansvar for at prosedyren gjennomføres.

Aktivitet/beskrivelse

Ved innleggelse i sykehjem og/eller oppstart av helsetjenester i hjemmet skal alle pasienter kartlegges ved å bruke kartleggingsverktøyet «Ernæringsjournalen» og veiledning til utfylling av denne (Nasjonale faglige retningslinjer for forebygging og behandling av underernæring, side 48-49).

Dokumentasjon av kartleggingen Gerica:

Hva	Hvordan
Registrering i Lab modul	Vekt og høyde skal dokumenteres i labmodulen – KMI/BMI bergenes da automatisk.
Tiltaket «Ernæringsjournalen» opprettes under situasjonen væske og ernæring.	Kartleggingen journalføres her ved å klikke inn «ernæringsjournal» fra tekstbanken. Bruk hjelpeteksten og fyll ut. Det er vesentlig med en god utfylling av sykepleievurderingen sett opp mot alle kartleggingsfunn, gjerne i samarbeid med lege.
	Det skal som minimum stå vekt, høyde og KMI/BMI. I tillegg skal det



Hvorfor må vi ha styrende dokumentasjon i Compilo?



- **Lovpålagt** å beskrive hvordan vi organiserer oppgaver, definerer roller og ansvar, samt beskrive arbeidsprosesser der det kan være risiko for å gjøre feil
- Samler kommunens felles kompetanse og erfaring ett sted og sikrer at dette er **tilgjengelig for alle**
- **Læring og deling på tvers** av enheter, tjenesteområder og sektorer
- Til enhver tid **oppdatert**





ROS

ROS- analyse



Hva er ROS- analyser?



Ved å gjennomføre **Risiko- og sårbarhetsanalyser** (ROS) ønsker man å

- Kartlegge alle farer som kan oppstå innenfor et gitt tema/arbeidsoppgave
- Kartlegge hvilke forebyggende og konsekvensreducerende tiltak som er etablerte
- Vurdere **Sannsynligheten** for at en hendelse/fare/feil kan oppstå
- Vurdere **Konsekvensen** dersom den oppstår
- Identifisere og prioritere tiltak som må iverksettes dersom **risikonivået** ikke kan aksepteres

Risikonivå = Sannsynlighet X Konsekvens



Hvorfor ROS- analyser?



- Vi er lovpålagt å **avdekke og følge opp risiko** innenfor flere områder, blant annet:
 - Helse, miljø og sikkerhet
 - Miljørettet helsevern
 - Oppgave og tjenesteutførelse
- ROS- analyser er med på å **forebygge og forhindre** alvorlige feil og hendelser i forbindelse med både tjenestemottakerne våre og vårt eget arbeidsmiljø.
- Gjennomføringen av ROS i MKS- gruppa skaper **gode diskusjoner, felles forståelse** og enighet om **konkrete forbedringstiltak** innenfor et gitt tema på arbeidsplassen.
- Ved å **sammenstille resultater** fra ROS- analyser kan kommuneledelsen iverksette overordnede tiltak





- Ett felles, og brukervennlig verktøy
- Kan benyttes til både større og mindre analyser
- Mulighet for å gjenbruke maler/utgangspunkter innenfor en rekke temaer
- Enkel synliggjøring av eksisterende og planlagte tiltak - Nye tiltak kan følges opp via systemet
- Automatisk oppdatering av ROS- analyse ved gjennomføring av tiltak
- Ferdigstilte analyser kan tilgjengeliggjøres i dokumentbiblioteket

684 Feil/uforsvarlig kjemikaliehåndtering [Detaljer](#) 2 etablerte tiltak

Etablerte tiltak

Kjemikalieansvarlig
Enheten har en utpekt kjemikalieansvarlig som skal sørge for at kjemikalier, stoffer og annet oppbevares og håndteres på en forsvarlig måte

Stoffkartotek
Enheten har et oppdatert stoffkartotek i EcoOnline der alle relevante stoffer er vurdert. Her finnes også relevante datablader til de stoffene som finnes på enheten.

Feil eller uforsvarlig oppbevaring eller bruk av kjemikalier, løsemidler og stoffer på arbeidsplassen.

HR- avdelingen, Enhetsleder	Svært lav (1)	Middels (3)
Rådhuset, Verneombud	Svært lav (1)	Middels (3)
Tillitsvalgt 1: Fornavn Etternavn	Lav (2)	Middels (3)
Tillitsvalgt 2: Fornavn Etternavn	Lav (2)	Høy (4)
Ringerike kommune, Kvalitetssjef	Lav (2)	Middels (3)

RISIKO
5,12

SANNSYNLIGHET
1,60

KONSEKVENSER
3,20



Avvik



Hva er avvik og uønskede hendelser?



Avvik er «mangel på oppfyllelse av et krav»

Det betyr brudd på, eller risiko for brudd på:

- Gjeldende lover og forskrifter
- Rutiner, prosedyrer, retningslinjer og instruksjer

En **uønsket hendelse** er «en hendelse eller tilstand som kan medføre skade på mennesker, miljø og materiell eller annen form for økonomisk tap».

Noen eksempler på **Avvik**:

- Avlysning eller utsettelse av tjenesteavtaler
- **Oppgaver eller tjenester som ikke er utført i henhold til instruks/rutine**
- Manglende journalføring/dokumentering i fagsystemene våre
- Mangel på rutiner, retningslinjer, instruksjer eller annen styrende dokumentasjon
- Manglende opplæring
- **Mottatte klager fra elever/barn, foresatte/pårørende**
- Brudd på informasjonssikkerhet/personvern
- **Saksbehandlingsbrudd**

Noen eksempler på **Uønskede hendelser**:

- **Trusler og/eller vold på arbeidsplassen (ansatte)**
- Trusler og/eller vold mellom tjenestemottakere
- **Feil i forbindelse med håndtering av legemidler**
- Manglende eller mangelfull sikring
- Manglende/mangel på sikkerhetsutstyr
- **Mobbing og krenkelser**
- Uhell med blod / Stikkskader
- **Personskader**

Både avvik og uønskede hendelser skal meldes i avvikssystemet





- **Helse, miljø og sikkerhet (ansatte)**
 - Eksempelvis knyttet til arbeidsmiljø, personskader, vold & trusler, smittevern og brannvern
- **Oppgave og tjenesteutførelse**
 - Eksempelvis knyttet til det psykososiale skolemiljøet (9A), saksbehandling, Behandling & pleie og klager
- **Legemiddelhåndtering**
 - Eksempelvis knyttet til ordinering, oppbevaring og utdeling av legemidler
- **Organisasjon/internt**
 - Eksempelvis knyttet til anskaffelser og innkjøp, vedlikehold og andre interne forhold
- **Informasjonssikkerhet og personvern**
 - Eksempelvis knyttet til behandling av personopplysninger og IKT sikkerhet

Start innmelding

Vold og trusler mot ansatt

Avviket er delvis utfyllt for å hjelpe ansatte med raskere utfylling av avviksmeldinger

Nytt avvik

Start utfylling av avvikskjema

Du har 7 kladder



Hvorfor melder vi avvik?



- Avvik gir verdifull informasjon for ledelsen, og er en viktig kilde til **læring, forbedring og utvikling**.
- Avviksmeldinger er med på å skape en “**åpenhetskultur**”.
- Avviksmeldinger er med på å **dokumentere problemområder**.
 - De kan fungere som beslutningsgrunnlag for bevilgning av ressurser til opplæring, bemanning m.m.

«Felles for oppfølging av avviksmeldinger er å forstå hva som er skjedd, hvorfor det er skjedd, rette opp feil og iverksette tiltak for å forebygge at de skjer igjen, eller redusere konsekvens av at de oppstår.»



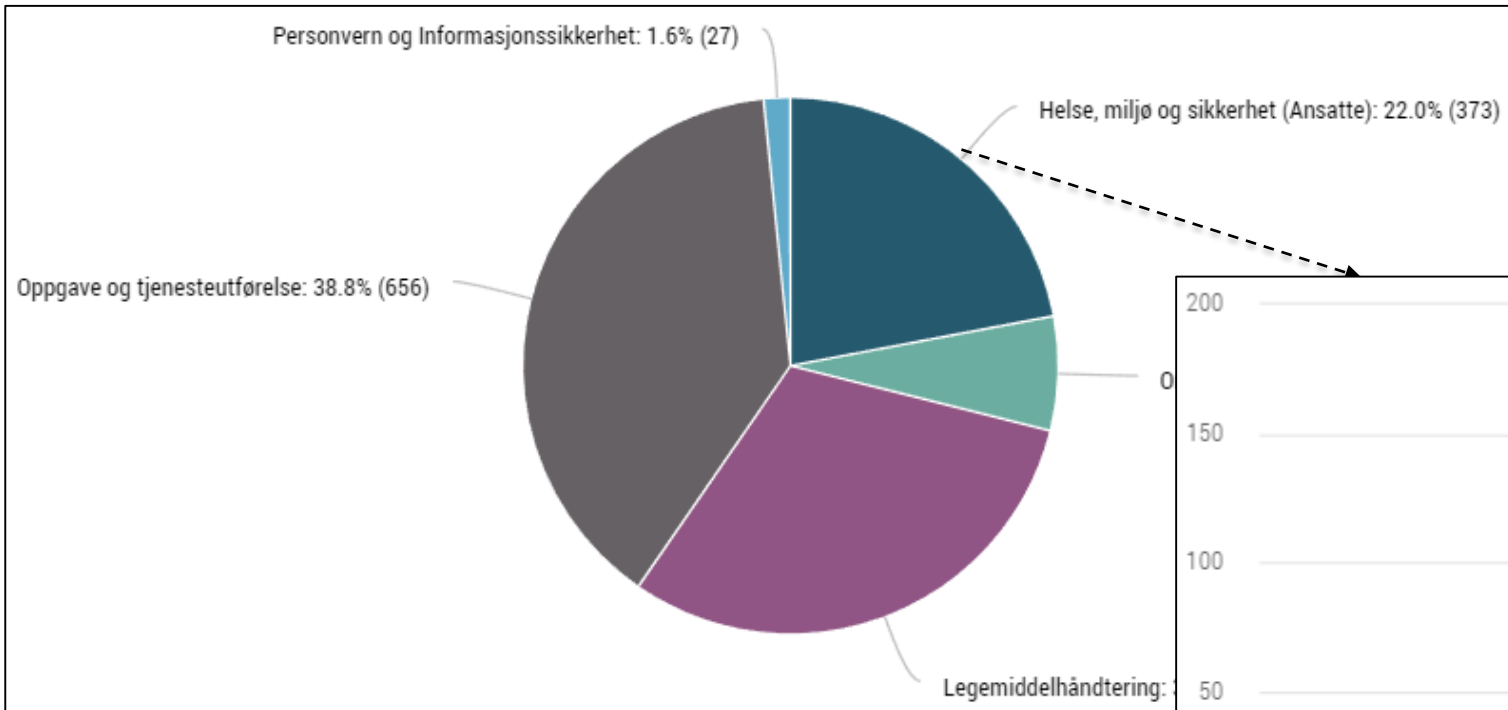
Hvordan brukes Compilo til å følge opp avvik?



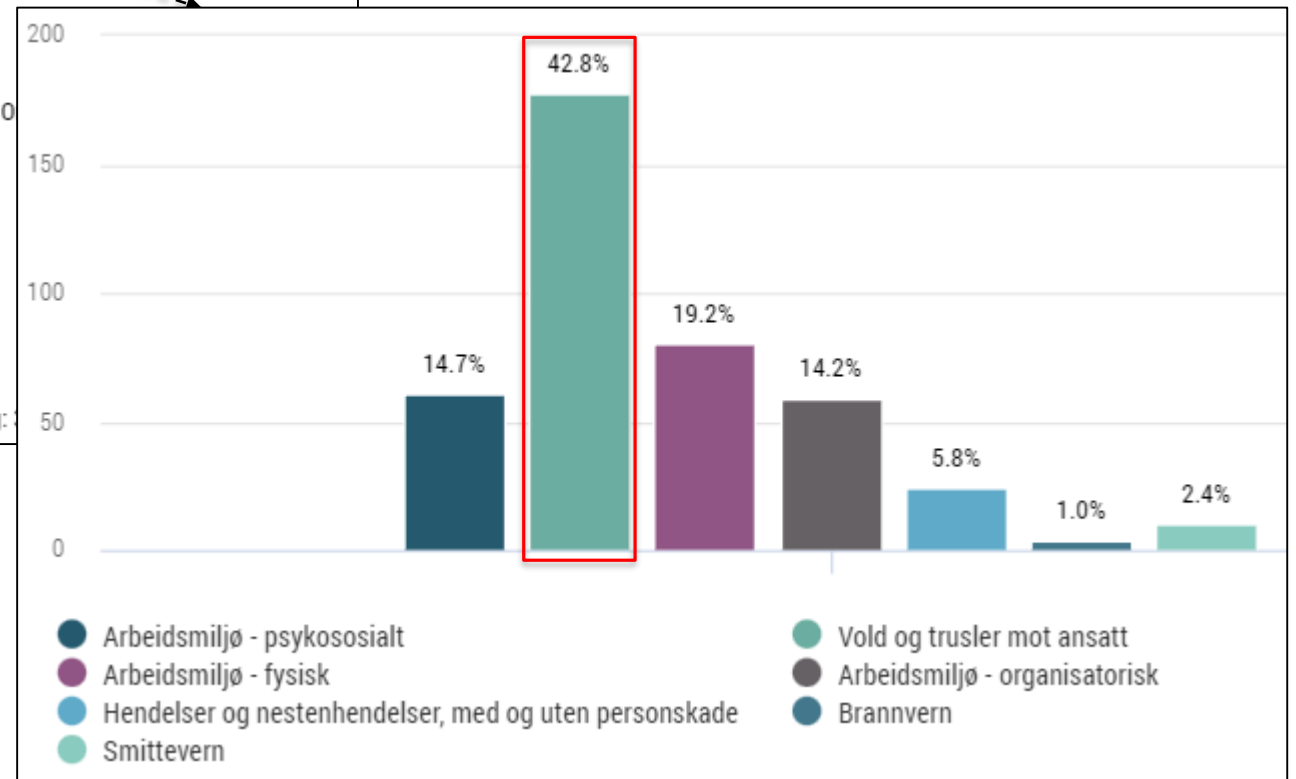
- Ledere (behandlere) mottar og følger opp enkeltavvik direkte med innmelder
- Ledere har tilgang og oversikt over alle avvik som er meldt inn i sin virksomhet, blant annet
 - Antall avvik og periode for innmelding
 - Alvorlighetsgrader
 - Kategorisering / Type avvik
 - Hvor avvikene er meldt inn
- Statistikken er et hjelpemiddel for å kunne **oppdage problemområder og utviklingstrender** som krever tiltak på systemnivå. Avvikssituasjonen **diskuteres i MKS- gruppen**.
- Avvikssituasjonen i kommunen rapporteres kvartalsvis til **Arbeidsmiljøutvalget** og **Rådmannens ledergruppe**.
 - Trender og spesielle utfordringsområder fører til overordnede tiltak
 - Årsrapport gjøres tilgjengelig i Compilo og er grunnlag for Ledelsens gjennomgang



Eksempler fra avviksstatistikken (Eksempel- sektor Helse og omsorg)



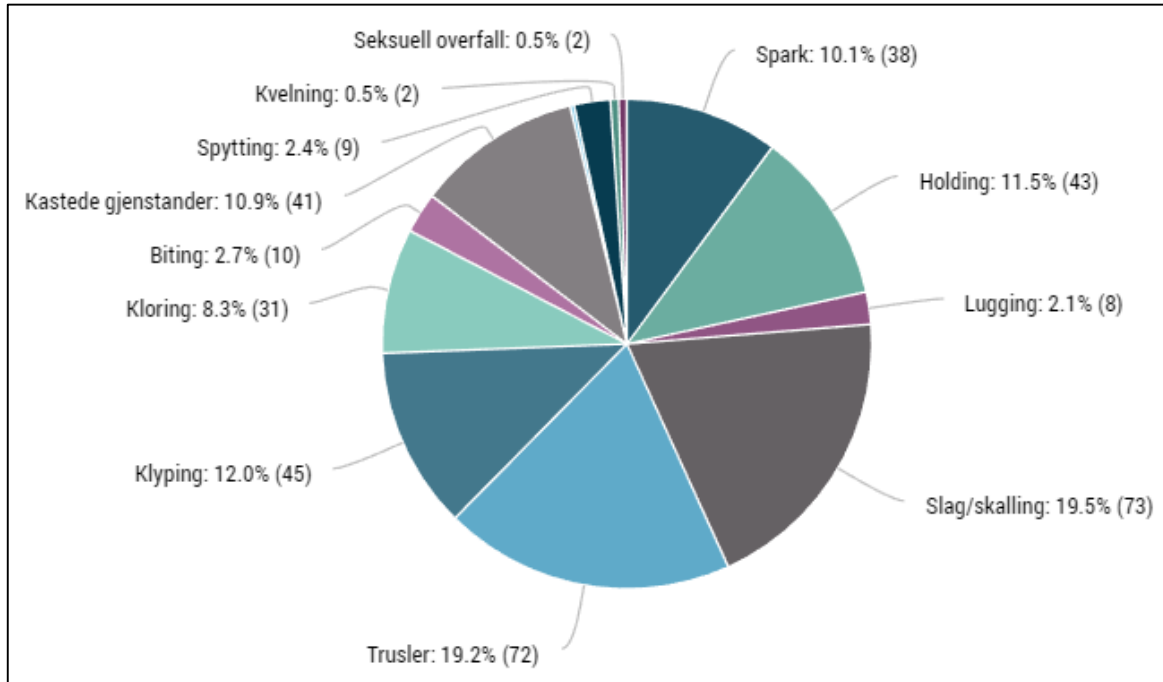
Innmeldte avvik per hovedkategori i en gitt tidsperiode



Type avvik innenfor kategorien Helse, miljø og sikkerhet



Eksempler fra avviksstatistikken (Eksempel- sektor Helse og omsorg)

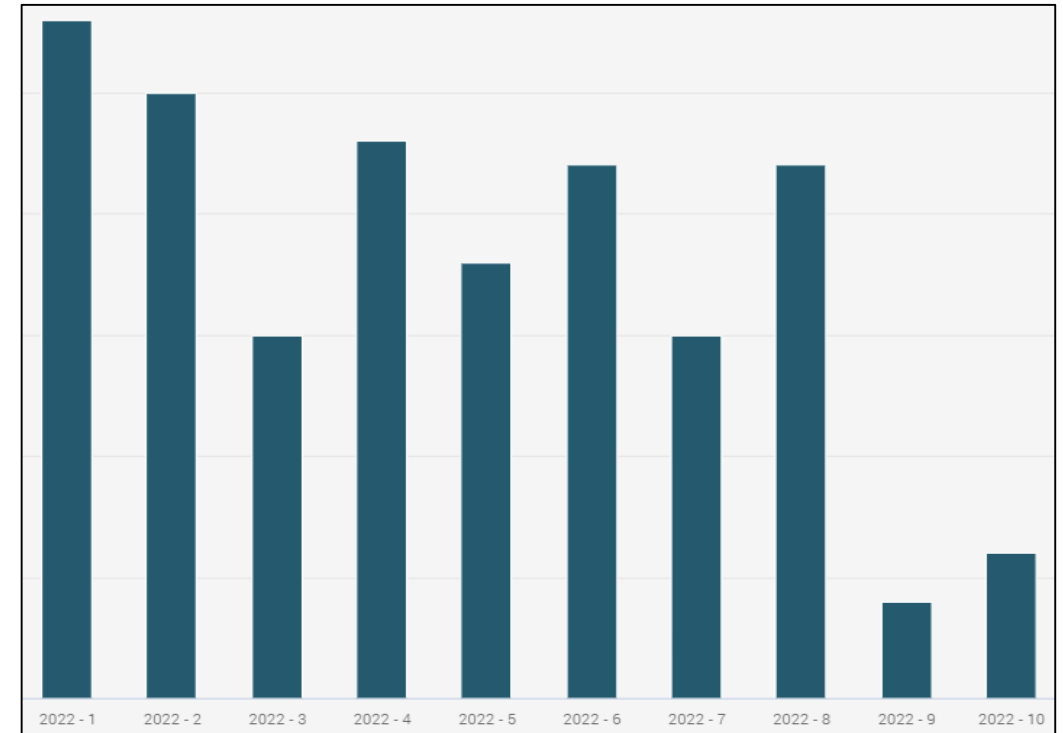


Detaljert oversikt innenfor Vold og trusler mot ansatte



Informasjon også om

- Hvor avvikene er meldt inn
- Alvorlighetsgrad
- Tilknyttede kategorier for å se sammenhenger
- Behandlingstid
- M.m.



Månedlig utviklingen innenfor Vold og trusler kategorien





Oppsummering

- **God systematikk og kontroll, men har forbedringsområder**
- **Arbeider systematisk og målrettet i hele organisasjonen**
- **Har et velfungerende kvalitetssystem**



Avslutning og takk!



RINGERIKE
nærmest det meste



RINGERIKE
KOMMUNE