



Oslo

Kommunerevisjonen

2021

Beredskap og håndtering av koronautbruddet

Oppsummering av
Kommunerevisjonens
koronaundersøkelser

Rapport 11

Siste publikasjoner fra Kommunerevisjonen i Oslo

Kommunerevisjonens rapporter 2020

Rapport 1/2020	Omsorgsbygg Oslo KFs oppfølging av byggeprosjekter
Rapport 2/2020	To byråders oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene
Rapport 3/2020	Oppsummering av utvalgte undersøkelser gjennomført i regnskapsrevisjonen 2019
Rapport 4/2020	Saksbehandling og koordinering av gravearbeider
Rapport 5/2020	Overordnet styringsdialog om opplæring
Rapport 6/2020	Anskaffelser – kvalifikasjonskrav og tildelingskriterier
Rapport 7/2020	Forebygging av frafall fra videregående opplæring
Rapport 8/2020	Barneverntjenestens bruk av tolketjenester - Bydel Grorud og Bydel Søndre Nordstrand
Rapport 9/2020	Tilsyn og brannforebyggende arbeid?
Rapport 10/2020	Eierskapskontroll – eiendommer organisert som aksjeselskaper
Rapport 11/2020	Beredskap og håndtering av koronautbruddet - erfaringsoppsummering barnevern, skole og sykehjem
Rapport 12/2020	Oppfølging av personer med ruslidelser – Bydel Alna og Bydel Nordstrand?
Rapport 13/2020	Startlån og tilskudd til egen bolig
Rapport 14/2020	Eierskapskontroll av styrevalgprosesser
Rapport 15/2020	Barn i sårbare livssituasjoner – barnevern og skoler
Rapport 16/2020	Beredskap og håndtering av koronautbruddet Erfaringsoppsummering smittevernberedskap og samferdsel
Rapport 17/2020	Beredskap og håndtering av koronautbruddet - Oppsummering av Kommunerevisjonens undersøkelser

Kommunerevisjonens rapporter 2021

Rapport 1/2021	Informasjonssikkerhet i Vann- og avløpsetaten
Rapport 2/2021	Forebygging og oppfølging av mobbing og vold – Slemdal skole og Veitvet skole
Rapport 3/2021	Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering
Rapport 4/2021	Oppsummering av utvalgte undersøkelser gjennomført i regnskapsrevisjonen 2020
Rapport 5/2021	Eierskapskontroll av Oslo Konserthus AS
Rapport 6/2021	Kostnadskontroll i tidligfase i investeringsprosjekter
Rapport 7/2021	Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe – Haukåsen skole og Rødtvet skole
Rapport 8/2021	Bruk av rammeavtaler – Eiendoms- og byfornyelsesetaten og Undervisningsbygg Oslo KF
Rapport 9/2021	Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov
Rapport 10/2021	Bruk av utbyggingsavtaler

Forord

Denne rapporten er en oppsummering av undersøkelser som følge av kontrollutvalgets vedtak 26. mai 2020 (sak 49). Kontrollutvalget vedtok blant annet at

Kommunerevisjonen gjennomfører med umiddelbar oppstart en undersøkelse av kommunens forarbeid/beredskap, håndtering av koronapandemien etter utbruddet og ettervirkninger og følger av koronapandemien, i tråd med det som er skissert i denne saken. Undersøkelsen rapporteres i 4. kvartal 2020.

Kommunerevisjonen avga i desember 2020 rapport 17/2020 *Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Oppsummering av Kommunerevisjons undersøkelser*.

Den var basert på følgende dokumenter som i hovedsak belyser ulike sider av kommunens håndtering av koronapandemien eller konsekvensen av den:

- Rapport 11/2020 *Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Erfaringsoppsummering barnevern, skole og sykehjem*
- Rapport 15/2020 *Barn i sårbare livssituasjoner – barnevern og skoler*
- Rapport 16/2020 *Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Erfaringsoppsummering smittevernberedskap og samferdsel*
- Notat til kontrollutvalget – *Om beredskapsplaner og kapasitet på koronatelefon, smittesporing og testing etter sommerferien*

Tidlig i 2021 avga Kommunerevisjonen rapport 3/2021 *Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering*.

Kommunerevisjonen har etter det gjort undersøkelser som i hovedsak tar for seg andre problemstillinger, men der håndtering eller konsekvenser av koronapandemien også belyses. Disse er rapportert i følgende dokumenter:

- Rapport 13/2020 *Startlån og tilskudd til egen bolig*
- Rapport 2/2021 *Forebygging og oppfølging av mobbing og vold – Slemdal skole og Veitvet skole*
- Rapport 5/2021 *Eierskapskontroll av Oslo Konserthus AS*
- Rapport 7/2021 *Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe – Haukåsen skole og Rødtvet skole*
- Rapport 9/2021 *Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov*
- Oppfølging etter rapport 4/2018 *Renovasjonsetatens anskaffelse av avfallsinnhenting*
- Oppfølging etter rapport 6/2018 *Overordnet styring av informasjonssikkerhet*
- Oppfølging etter rapport 7/2018 *Saksbehandlingstid reguleringsplaner*
- Oppfølging etter rapport 8/2017 *Bymiljøetaten – drift og vedlikehold av veinettet*

I denne rapporten oppsummeres rapport 3/2021, og de delene av øvrige rapporter og oppfølgingsundersøkelser som omhandler koronapandemien. Sammendraget fra rapport 17/2020 er også inkludert. Ytterligere undersøkelser vil bli rapportert og oppsummert senere.

17.09.2021

Lars Normann Mikkelsen
avdelingsdirektør/sign/

Ingrid Kvalø Sund
revisjonsrådgiver/sign/

Innhold

Sammendrag	5
1. Innledning.....	7
2. Oppsummering av rapport 3/2021 Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering	8
2.1 Sentrale vurderinger	8
2.2 Anbefalinger	10
3. Oppsummering av forvaltningsrevisjoner som delvis belyser deler av kommunens håndtering av koronapandemien	11
3.1 Rapport 13/2020 Startlån og tilskudd til egen bolig	11
3.2 Rapport 2/2021 Forebygging og oppfølging av mobbing og vold – Slemdal skole og Veitvet skole.....	11
3.3 Rapport 5/2021 Eierskapskontroll Oslo Konserthus AS	12
3.4 Rapport 7/2021 Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe	12
3.5 Rapport 9/2021 Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov	13
4. Omtale av koronapandemien i oppfølgingsundersøkelser.....	15
4.1 Oppfølging etter rapport 4/2018 Renovasjonsetatens anskaffelse av avfallsinnhenting	15
4.2 Oppfølging etter rapport 6/18 Overordnet styring av informasjonssikkerhet	15
4.3 Oppfølging etter rapport 7/2018 Saksbehandlingstid reguleringsplaner	15
4.4 Oppfølging etter rapport 8/17 Bymiljøetaten – drift og vedlikehold av veinettet	16
5. Sammendrag av rapport 17/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Oppsummering av Kommunerevisjonens undersøkelser	17
5.1 Rapport 11/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Erfaringsoppsummering barnevern, skole og sykehjem	17
5.2 Rapport 15/2020 Barn i sårbare livssituasjoner – barnevern og skoler	19
5.3 Rapport 16/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Erfaringsoppsummering smittevernberedskap og samferdsel.....	20
5.4 Notat til kontrollutvalget – Om beredskapsplaner og kapasitet på koronatelefon, smittesporing og testing etter sommerferien	21

Sammendrag

Kontrollutvalget vedtok i møte 26. mai 2020 (sak 49) at Kommunerevisjonen skulle gjennomføre en erfaringsoppsummering/forvaltningsrevisjon om Oslo kommunes beredskap og håndtering av koronautbruddet. Kommunerevisjonens rapport 17/2020 *Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Oppsummering av Kommunerevisjonens undersøkelser* som ble avgitt i desember 2020, gir et samlet bilde av det som var rapportert så langt. Siden den gang har Kommunerevisjonen rapportert ytterligere undersøkelser som i ulik grad belyser kommunens håndtering eller konsekvenser av koronapandemien. Disse sammenfattes i denne rapporten.

Formålet med oppsummeringsrapportene har vært å relativt raskt og kortfattet formidle noen vesentlige erfaringer med kommunens håndtering av koronapandemien basert på undersøkelser som kontrollutvalget har vedtatt. Når det gjelder byrådets evaluering av krisehåndteringen, vises det til byrådslederens notat til finansutvalget 19. august 2021 og Deloitte's rapport til Beredskapsstaten *Evaluering av Sentral kriseledelse nivå 3 i Oslo kommune under Covid-19*.

Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering

Rapport 3/2021 *Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering* omfatter Oslo kommunes bruk av støtteverktøyene CIM, TRiO og Beredskapsportalen for krisehåndtering i den første fasen av covid-19-hendelsen, med tanke på om verktøyene har dekket kommunens behov og om brukerne var forberedt på å ta verktøyene i bruk. Samlet sett viser undersøkelsen at virksomhetene og byrådsavdelingen i stor grad hadde benyttet ulike løsninger under håndteringen av covid-19. Kommunen hadde ikke på forhånd sørget for å organisere og innrette valgt verktøystøtte på en måte som dekket behovet, og som aktørene var tilstrekkelig klare til å ta i bruk da krisen inntraff.

Startlån og tilskudd til egen bolig

Rapport 13/2020 *Startlån og tilskudd til egen bolig* belyser bydelenes praksis knyttet til startlån og tilskudd til etablering. I rapporten omtales også utviklingen i tiden etter de nasjonale koronatiltakene i mars 2020, og utfordringer i bydelene i den forbindelse. Ifølge de aktuelle bydelene hadde koronatiltakene medført begrensning på fysiske møter med søkere og økt usikkerhet både for enkelte søkeres økonomi og i boligmarkedet. Hovedinntrykket var likevel at konsekvensene var begrenset for de fleste startlånssøkere.

Forebygging og oppfølging av mobbing og vold

I rapport 2/2021 *Forebygging og oppfølging av mobbing og vold* har Kommunerevisjonen undersøkt om arbeid med forebygging og oppfølging av mobbing og voldshendelser var tilfredsstillende ved Slemdal skole og Veitvet skole. Som en del av denne forvaltningsrevisjonen undersøkte Kommunerevisjonen også hvordan skolene jobbet med forebygging og oppfølging av mobbing og vold da det var hjemmeundervisning på grunn av koronapandemien våren 2020. Undersøkelsen tyder på at ansatte på begge skolene fulgte med på hvordan elevene hadde det da det var hjemmeundervisning våren 2020. Skolene hadde gitt elever med behov for det et tilbud om å få være på skolen.

Eierskapskontroll Oslo Konserthus AS

I rapport 5/2021 *Eierskapskontroll Oslo Konserthus AS* har Kommunerevisjonen vurdert om eierskapsutøvelsen i Oslo konserthus AS ble ivaretatt i tråd med aksjeloven,

bystyrets vedtak og forutsetninger, samt etablerte normer for god eierstyring i perioden 2018–2020. Som en del av eierskapskontrollen har Kommunerevisjonen blant annet undersøkt hvordan eier har fulgt opp selskapets økonomiske utvikling som følge av tiltak etter koronautbruddet. Undersøkelsen viste blant annet at eier ikke hadde sikret seg økonomiske kvartalsrapporter i 2020, men at eier hadde fått økonomirapporter i forbindelse med to kontaktmøter.

Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe

I rapport 7/2021 *Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe* har Kommunerevisjonen undersøkt kvaliteten på tilbudet til en spesialskole og en ordinær skole med spesialgrupper. Som en del av denne undersøkelsen gir Kommunerevisjonen en beskrivelse av skolenes tilbud under koronapandemien. Kommunerevisjonen gjennomførte blant annet to spørreundersøkelser overfor lærere og assistenter, samt foreldre ved de to skolene. De viste at det var betydelig flere som oppga at eleven ikke fikk opplæring etter sin individuelle opplæringsplan i den perioden skolen var helt eller delvis steng våren/sommeren 2020, enn i andre deler av skoleåret.

Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov

I rapport 9/2021 *Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov* har Kommunerevisjonen undersøkt om Bydel Sagene og Bydel Vestre Aker hadde lagt til rette for en tilfredsstillende koordinering av tilbudet til familier med barn og unge med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester. Undersøkelsen belyser også hvordan deler av tilbudet ble påvirket av koronapandemien. I begge bydelene oppga familier å ha mistet tilbud og tjenester til barnet som følge av smitteverntiltak i forbindelse med koronapandemien.

Oppfølgingsundersøkelser

Også i oppfølgingsundersøkelser etter noen tidligere forvaltningsrevisjoner fra 2017 og 2018 er konsekvenser eller håndtering av koronapandemien omtalt. Det gjelder Renovasjonsetatens anskaffelse av avfallsinnhenting, overordnet styring av informasjonssikkerhet, saksbehandlingstid i reguleringsplaner, samt drift og vedlikehold av veinettet. Etatenes tilbakemeldinger viser at pandemien i varierende grad har påvirket oppfølging av anbefalingene som ble gitt i forvaltningsrevisjonene.

1. Innledning

Kontrollutvalget vedtok i møte 26. mai 2020 (sak 49) at Kommunerevisjonen skulle gjennomføre en erfaringsoppsummering/forvaltningsrevisjon om Oslo kommunes beredskap og håndtering av koronautbruddet. Kontrollutvalget vedtok blant annet at

«Kommunerevisjonen gjennomfører med umiddelbar oppstart en undersøkelse av kommunens forarbeid/beredskap, håndtering av koronapandemien etter utbruddet og ettervirkninger og følger av koronapandemien, i tråd med det som er skissert i denne saken. Undersøkelsen rapporteres i 4. kvartal 2020»

Undersøkelsen var ment å være fleksibel med hensyn til hvilke spor som ble fulgt, hvor mye som ble forvaltningsrevisjon og hvor mye som ble beskrivende oppsummering av erfaringer og læringspunkter.

Kommunerevisjonens rapport 17/2020 *Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Oppsummering av Kommunerevisjonens undersøkelser* som ble avgitt i desember 2020, gir et samlet bilde av de undersøkelsene som var rapportert så langt. Siden den gang har Kommunerevisjonen rapportert ytterligere undersøkelser som i ulik grad belyser kommunens håndtering eller konsekvenser av koronapandemien. Disse sammenfattes i denne rapporten. Ytterligere undersøkelser vil bli rapportert og oppsummert senere.

Formålet med oppsummeringsrapportene har vært å relativt raskt og kortfattet formidle noen vesentlige erfaringer med kommunens håndtering av koronapandemien basert på undersøkelser som kontrollutvalget har vedtatt. Når det gjelder byrådets evaluering av krisehåndteringen, vises det til byrådslederens notat til finansutvalget 19. august 2021 og Deloittes rapport til Beredskapsetaten *Evaluering av Sentral kriseledelse nivå 3 i Oslo kommune under Covid-19*.

I kapittel 2 oppsummeres rapport 3/2021 om kommunens støtteverktøy for krisehåndtering. I kapittel 3 oppsummeres de delene av andre forvaltningsrevisjoner som belyser aspekter ved pandemihåndteringen. I kapittel 4 presenteres de delene av oppfølgingsundersøkelser gjennomført i 2021 som omhandler aspekter ved pandemihåndtering. I kapittel 5 gjengir vi det vesentlige fra sammendraget fra rapport 17/2020.

2. Oppsummering av rapport 3/2021 Kommunens støtteverktøy for krisehåndtering

Kommunerevisjonen har undersøkt Oslo kommunes bruk av støtteverktøyene CIM, TRiO og Beredkapsportalen for krisehåndtering i den første fasen av covid-19-hendelsen, med tanke på om verktøyene har dekket kommunens behov og om brukerne var forberedt på å ta verktøyene i bruk. CIM er et nettbasert systemverktøy for krisehåndtering som benyttes av statsforvaltningen, kommuner og fylkeskommuner. TRiO er et kartbasert, digitalt verktøy som ble benyttet for registrering og rapportering av etterlevelse av smitteverntiltak under covid-19-hendelsen. Beredkapsportalen er en felles nettbasert portal der Beredskapetsetaten deler informasjon. TRiO og Beredkapsportalen er utviklet av Oslo kommune.

Formålet med undersøkelsen har vært å bidra til at Oslo kommune har egnede verktøy for krisehåndtering, og at disse brukes på en god måte. Effektiv og god krisehåndtering forutsetter at de som leder arbeidet har korrekt informasjon og god oversikt over situasjonen. Elektroniske støtteverktøy kan legge til rette for, og bidra til, effektiv krisehåndtering.

Undersøkelsens problemstilling er som følger:

- Dekker Oslo kommunes støtteverktøy for krisehåndtering kommunens behov, og er brukerne forberedt på å bruke verktøyene i en beredkaps- eller krisesituasjon?

Revisjonskriterier er den målestokken som legges til grunn for Kommunerevisjonens vurderinger. Revisjonskriteriene i undersøkelsen er i hovedsak hentet fra sivilbeskyttelsesloven, forskrift om kommunal beredkapsplikt, instruks for virksomhetsstyring i Oslo kommune, reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnsikkerhet, beredskap og sikkerhet og *Overordnet beredkapsplan for Oslo kommune*.

Undersøkelsen er en caseundersøkelse om bruk av krisestøtteverktøy i håndteringen av covid-19 i Beredskapetsetaten, Bydel Bjerke, Bymiljøetaten, Sykehjemsetaten og Velferdsetaten og daværende Byrådsavdeling foreldre, helse og arbeid. I juni 2020 ble det foretatt organisatoriske endringer som medførte at byrådsavdelingen skiftet navn til Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester. I rapporten vil byrådsavdelingen benevnes Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid når forhold frem til juni 2020 omtales. Undersøkelsen er i hovedsak basert på informasjon samlet inn gjennom intervjuer med ledere og ansatte, dokumentanalyse og skriftlige spørsmål. Datainnsamlingen foregikk hovedsakelig i perioden mai til oktober 2020.

I det følgende presenteres Kommunerevisjonens sentrale vurderinger.

2.1 Sentrale vurderinger

Virksomhetene og Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid hadde gjort gjeldende beredkapsplan samt rutiner mv. tilgjengelig i CIM, eller i andre systemer. I den grad bruken av støtteverktøy var spesifisert i beredkapsplanene, var det varierende grad av etterlevelse. Manglende etterlevelse av beredkapsplanverket kan medføre at krisehåndteringen ikke blir utført på en helhetlig og systematisk måte.

Virksomhetene og byrådsavdelingen brukte primært andre systemer enn krisestøtteverktøyene for å dele informasjon internt. Bydel Bjerke og Velferdsetaten hadde ikke benyttet CIM til dette. Beredskapsetaten, Bymiljøetaten, Sykehjemsetaten og Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid hadde i noen grad brukt loggen i CIM som grunnlag for å dele informasjon internt, med Sykehjemsetaten som den mest aktive. Kommunerevisjonen stiller spørsmål ved om loggene i CIM var egnet til informasjonsdeling blant annet tatt i betraktning informasjonsomfanget.

Bruken av mal for situasjonsrapporter i CIM la til rette for effektiv deling av informasjon om covid-19 håndteringen, på tvers av kommunens virksomheter og med andre relevante aktører.

Kommunerevisjonen merker seg at en god del av informasjonsdelingen likevel skjedde via ordinær e-post. Utstrakt bruk av e-post for å dele informasjon om pågående hendelser kan gjøre informasjonsflyten personavhengig og føre til at virksomhetene ikke fanger opp informasjon som er viktig for dem. Effektiv bruk av krisestøtteverktøy understøtter god kommunikasjon, og reduserer risikoen for misforståelser og svak koordinering.

Byrådsavdelingen og virksomhetene hadde ikke tatt i bruk sentrale funksjoner i CIM som kunne bidra til å etablere en felles situasjonsforståelse. Oslo kommunes bruk av egne CIM-lisenser for den enkelte virksomheten gjorde det teknisk umulig å dele informasjon fra oppgavemodul eller informasjonstavle på tvers av virksomhetene. Dette gjorde etablering av en helhetlig, felles situasjonsforståelse vanskelig.

TRiO og Beredskapsportalen var verktøy som skulle dekke deler av kommunens informasjonsbehov under håndteringen av covid-19. Verktøyene ble tilpasset eller utviklet på kort tid etter at krisen var et faktum. Kommunerevisjonen merker seg at det var behov for å utvikle disse verktøyene da krisen var et faktum. I en krise av mer akutt karakter er det en risiko for at det ikke ville vært tid eller anledning til å få på plass nye verktøy.

TRiO ble brukt av sentral kriseledelses stab til å gi oppdatert, sammenstilt informasjon om etterlevelse av smitteverntiltak og fremstår som nyttig informasjonsgrunnlag for å kunne vurdere målrettede tiltak. Beredskapsportalen kunne bidra til helhetlig og koordinert informasjon om covid-19-håndteringen i kommunen. Portalen hadde i liten grad vært i aktiv bruk av kriseledelsene i de undersøkte virksomhetene.

Samlet sett viser undersøkelsen at virksomhetene og byrådsavdelingen i stor grad hadde benyttet ulike løsninger under håndteringen av covid-19. Kommunen hadde ikke på forhånd sørget for å organisere og innrette valgt verktøystøtte på en måte som dekket behovet, og som aktørene var tilstrekkelig klare til å ta i bruk da krisen inntraff.

De undersøkte virksomhetene og byrådsavdelingen hadde gjennomført noe opplæring i CIM, og alle hadde deltatt på minimum én øvelse siden 2017 der CIM var i bruk. Opplæringen i CIM var mest omfattende i Beredskapsetaten. Med unntak av i Beredskapsetaten og byrådsavdelingen var ikke opplæringen systematisert. Det var kun stilt krav til kompetansenivå i Beredskapsetaten. Kommunerevisjonen mener at det for de virksomhetene der det ikke var systematisert opplæring eller krav om kompetansenivå, var en risiko for at stab og kriseledelse ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring og ferdighetstrening som gjorde at de behersket bruken av CIM. I de tilfellene

der øvelsene var evaluert, og det var identifisert forbedringspunkter, var det varierende grad av oppfølging fra virksomhetene.

Beredskapsetaten hadde per oktober 2020 ikke gjennomført ROS-analyser av informasjonssikkerheten i TRiO og CIM i tråd med *Instruks for informasjonssikkerhet for Oslo kommune*. Det manglet også en skriftlig kartlegging av informasjonsverdier i disse to systemene, og for TRiO var det heller ikke gjennomført en verdivurdering av informasjonen. For Beredskapsportalen var disse informasjonssikkerhetskravene ivaretatt.

2.2 Anbefalinger

Covid-19 har i karakter skilt seg fra ordinære krisehendelser ved at den har trukket mer ut i tid og har vært noe mindre tidskritisk og akutt enn andre krisehendelser. Dette bør hensyntas når kommunen vurderer tiltak basert på Kommunerevisjonens anbefalinger.

Kommunerevisjonen anbefalte at:

- Byrådslederens kontor og Beredskapsetaten vurderer behovet for ytterligere tiltak slik at kommunen får krisestøtteverktøy som i større grad bidrar til å dekke kommunens behov for effektiv informasjonsutveksling og et felles situasjonsbilde.
- Byråden for helse, eldre og innbyggertjenester, Beredskapsetaten, Bydel Bjerke, Bymiljøetaten, Sykehjemsetaten og Velferdsetaten vurderer behovet for tiltak slik at støttesystemene for krisehåndtering benyttes som tiltenkt, herunder behov for ytterligere kompetansetiltak.
- Beredskapsetaten iverksetter nødvendige tiltak slik at påkrevde verdikartlegginger og risikovurderinger fullføres for CIM og TRiO.

3. Oppsummering av forvaltningsrevisjoner som delvis belyser deler av kommunens håndtering av koronapandemien

3.1 Rapport 13/2020 Startlån og tilskudd til egen bolig

Kommunerevisjonen har undersøkt om bydelenes praksis knyttet til startlån og tilskudd til etablering er tilfredsstillende. I rapporten beskrives også utviklingen i tiden etter de nasjonale koronatiltakene i mars 2020, og utfordringer i bydelene i den forbindelse.

Undersøkelsen inkluderer også en beskrivelse av effekter av koronatiltakene i 2020, basert på bydelenes erfaringer. Ifølge bydelene hadde koronatiltakene medført overgang til hjemmekontor for mange saksbehandlere, begrensning på fysiske møter med søkere og økt usikkerhet både for enkelte søkeres økonomi og i boligmarkedet. Hovedinntrykket var likevel at boligkontorene hadde tilpasset seg endringene, og at konsekvensene av tiltakene dermed var begrenset for de fleste startlånssøkere.

3.2 Rapport 2/2021 Forebygging og oppfølging av mobbing og vold – Slemdal skole og Veitvet skole

Kommunerevisjonen har undersøkt om Slemdal skoles og Veitvet skoles arbeid med forebygging og oppfølging av mobbing og voldshendelser var tilfredsstillende. Som en del av denne forvaltningsrevisjonen undersøkte Kommunerevisjonen også hvordan skolene jobbet med forebygging og oppfølging av mobbing og vold da det var hjemmeundervisning på grunn av koronapandemien våren 2020.

3.2.1 Hvordan fulgte skolen med da det var hjemmeundervisning våren 2020?

Slemdal skole

Rektor viste til at lærerne skulle ha daglig kontakt med elevene og ofte ha en-til-en-samtaler. Skolen hadde gitt elever med behov for det et tilbud om å få være på skolen. Rektor viste videre til at foreldre hadde blitt oppmuntret til å ta kontakt, og at Foreldrerådets arbeidsutvalg (FAU) hadde sagt seg fornøyde med skolens innstas. Lærerne viste til at de hadde fått beskjed om å ha jevnlig kontakt med elevene, via meldinger, telefon, Teams og dialog med foreldre. En lærer påpekte at det var vanskelig å følge med på klassemiljøet i perioden med hjemmeundervisning. Han/hun hadde fulgt med på hvordan hver enkelt elev hadde det. Det var også tre eksempler på notater om elever i læringsmiljøutvalget fra denne perioden.

Veitvet skole

Fungerende rektor og lærere fortalte at lærerne skulle ringe hver elev to ganger i uka for individuell oppfølging, i tillegg til den daglige kontakten i undervisninga. Skolen hadde logger for lærernes kontakt med elevene som Kommunerevisjonen har sett eksempler på. Skolen viste videre til at elevene hadde fått informasjon om at de kunne ringe sosiallærerne eller miljøarbeiderne hver dag. Skolen ga tilbud om utviklingssamtaler til elever som ønsket det. I intervju ga ledelsen uttrykk for at skolen fulgte godt med på elevene da det var hjemmeundervisning. De fleste ansatte hadde inntrykk av at hjemmeundervisninga etter forholdene hadde gått greit for de fleste elevene. Rektor påpekte at perioden hadde vært vanskelig for elever som bodde trangt eller hadde foreldre med dårlig omsorgsevne. Han viste til tiltak som å gå tur med elevene, og at 18 elever hadde benyttet et tilbud om å få være på skolen.

3.2.2 Kommunerevisjonens vurderinger

Begge skoler hadde skriftlige føringer om at lærerne skulle følge med på hvordan elevene hadde det. Undersøkelsen tyder på at ansatte på begge skolene fulgte med på dette både ved ordinær skole og da det var hjemmeundervisning våren 2020.

Begge skolene dokumenterte hvordan de planla å følge med på elevene ved inspeksjon. Veitvet skole hadde også logger for lærernes kontakt med elevene da det var hjemmeundervisning våren 2020.

3.3 Rapport 5/2021 Eierskapskontroll Oslo Konserthus AS

Kommunerevisjonen har vurdert om eierskapsutøvelsen i Oslo Konserthus AS ble ivare tatt i tråd med aksjeloven, bystyrets vedtak og forutsetninger, samt etablerte normer for god eierstyring i perioden 2018–2020.

Som en del av eierskapskontrollen har Kommunerevisjonen blant annet undersøkt hvordan eier fulgte opp selskapets økonomiske utvikling som følge av tiltak etter koronautbruddet. Problemstillingen ble besvart ved å se nærmere på eiers dialog med og oppfølging av selskapet og dets økonomiske utvikling under koronapandemien.

Eierskapskontrollen er en avgrenset undersøkelse av hvordan Oslo kommune som eier utøver eierskapet ut fra gjeldende føringer på området. Vurderingskriteriene er i hovedsak utledet fra aksjeloven, kommuneloven og byrådssak 273/11 *Oslo kommunes prinsipper for god eierstyring av aksjeselskaper*, som ble tatt til orientering av bystyret 25. april 2012 (sak 98). Datainnsamlingen foregikk i hovedsak i perioden januar–februar 2021. Gitt undersøkelsens karakter ble det ikke gitt anbefalinger.

3.3.1 Sentrale vurderinger

Generalforsamlingen i 2020 ble gjennomført i tråd med midlertidig forskrift om unntak fra regler om fysisk møte i aksjeselskaper og allmennaksjeselskaper som følge av utbruddet av covid-19.

Vedrørende oppfølging og rapportering under koronapandemien hadde eier ikke i 2020 sikret seg økonomiske kvartalsrapporter, men eier hadde fått økonomirapporter i forbindelse med to kontaktmøter. Ifølge egenerklæringene var det jevnlig kontakt mellom eier og selskapet etter koronautbruddet, og eier oppga at økonomi også var et tema i denne dialogen. Dette tyder på at eier har fulgt opp selskapets økonomiske utvikling etter koronautbruddet.

3.4 Rapport 7/2021 Kvalitet i spesialskole og spesialgruppe

Kommunerevisjonen har undersøkt kvaliteten på tilbudet til en spesialskole og en ordinær skole med spesialgrupper, henholdsvis Haukåsen skole og Rødtvet skole. Som en del av denne forvaltningsrevisjonen gir Kommunerevisjonen en beskrivelse av skolenes tilbud under koronapandemien. Undersøkelsen belyser også flere andre sider ved kvalitet i skolene, der håndtering av konsekvensene av koronapandemien nevnes uten at det er gjengitt i det følgende.

3.4.1 Beskrivelse av skolenes tilbud under koronapandemien

Begge skolene stengte, i likhet med resten av landets skoler, 13. mars 2020.

Ved Haukåsen skole var det opptil 15 elever med foreldre i samfunnskritiske yrker eller særlig sårbare elever som var på skolen mellom 23. mars og 16. april. Skolen ga også alle elevene tilbud om å bli hentet hjemme og få avlastning to til tre dager per uke i to til tre timer. Fra 17. april var alle elever på 1.-4. trinn tilbake på skolen, mens avlastningsordningen fortsatte for elever på de øvrige trinnene. Fra 11. mai var alle elevene tilbake på skolen – med en tredjedel av elevene fysisk til stede per dag. Fra 5. juni var alle elevene fysisk til stede på skolen daglig. Ved Rødtvet skole var det enkelte elever i spesialgruppene som var på skolen mellom 16. mars og 27. april. Dette var elever med foreldre i samfunnskritiske yrker og enkelte andre med store behov. Den 27. april åpnet skolen for elever på 1.-4. trinn, og 11. mai for elever på 5.-7. trinn.

Ifølge inspektøren på Rødtvet skole skulle pedagogene i spesialgruppene følge opp elevene og foreldrene i perioden skolen var helt eller delvis stengt. Videre sa hun at det var stor forskjell i både elevenes behov og hva foreldrene hadde mulighet til å gjennomføre hjemme. Det ble i hovedsak sendt et felles ukebrev til foreldrene i gruppen og gitt enkelte oppgaver, og pedagogene veiledet foreldrene i ulike programmer og apper.

Rektor ved Haukåsen skole oppga at alle elevene hadde blitt kontaktet i løpet av uke 13 og fått tilbud om et individuelt tilrettelagt digitalt undervisningsopplegg. Ifølge rektor ble gjennomføringen av dette opplegget tilpasset foreldrenes ønsker og kapasitet, og det var variasjon i omfanget av digital opplæring og i kontakt med elever og foreldre.

Haukåsen skole og spesialgruppene ved Rødtvet skole fulgte smittevernveilederen for barnehager. Rektor ved Haukåsen skole oppga at den hadde fått hjelp av bedriftshelsetjenesten og bydelsoverlegen i forbindelse med smitteverntiltak. Skolen hadde omfattende dokumentasjon av sine aktiviteter i denne perioden, inkludert internt informasjonsarbeid som også omfattet foreldre.

I to spørreundersøkelser som Kommunerevisjonen gjennomførte overfor lærer og assistenter, samt foreldre ved de to skolene, var det betydelig flere som oppga at eleven ikke fikk opplæring etter sin individuelle opplæringsplan i den perioden skolen var helt eller delvis steng våren/sommeren 2020, enn andre deler av skoleåret.

3.5 Rapport 9/2021 Koordinering for barn og unge med stort hjelpebehov

Kommunerevisjonen har undersøkt om Bydel Sagene og Bydel Vestre Aker hadde lagt til rette for en tilfredsstillende koordinering av tilbudet til familier med barn og unge med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester. Undersøkelsen belyser også hvordan deler av tilbudet ble påvirket av koronapandemien.

3.5.1 Sentrale vurderinger

I både Bydel Sagene og Bydel Vestre Aker oppga familier å ha mistet tilbud og tjenester til barnet som følge av smitteverntiltak i forbindelse med koronapandemien.

Våren 2020 tildelte Bydel Vestre Aker ikke en koordinator til barn og unge med meldt behov fordi koordinatorene var omdisponert i forbindelse med koronapandemien. Ansvarsgruppemøtene ble avlyst våren 2020 i både Bydel Sagene og Vestre Aker.

Når ansvarsgruppemøter ble avlyst, og kontakten med koordinator ble begrenset, ga det risiko for at utfordringer barnet og de pårørende fikk som følge av et endret tjenestetilbud, ikke ble fanget opp.

4. Omtale av koronapandemien i oppfølgingsundersøkelser

4.1 Oppfølging etter rapport 4/2018 Renovasjonsetatens anskaffelse av avfallsinnhenting

I forbindelse med anbefalingen gitt den tidligere Renovasjonsetaten, nåværende Renovasjons- og gjenvinningsetaten, om å sikre god rolledeling og internkontroll i klagebehandlingen, oppga etaten at den holdt på å utvikle et forenklet digitalt publikumsskjema for å melde fra om manglende tømning av avfall, men at Utviklings- og kompetansetaten ikke hadde hatt anledning til å bistå i arbeidet siden mars 2020 på grunn av koronapandemien.

4.2 Oppfølging etter rapport 6/18 Overordnet styring av informasjonssikkerhet

Kommunerevisjonen anbefalte byråden for finans å iverksette tiltak for å sikre at det forelå overordnede mål for informasjonssikkerhet som er egnet til å gi føringer for hva som er akseptabel risiko og for kommunens arbeid på området. I undersøkelse av status på oppfølgingstidspunktet viste byrådsavdelingen til byrådssak 1140/19 *Byrådet Johansen – organisatoriske endringer etter endringer i byrådet*. Her står det at byrådet ville fremme en helhetlig digitaliseringsstrategi og at det skulle gjennomføres en utredning senest i 2020 som skulle gi anbefalinger om organisering og regelverk for digitaliserings/IKT-arbeidet. Bystyret vedtok i *Planstrategi for Oslo kommune 2020–2023* (sak 318), at digitaliseringsstrategien skulle inkludere en informasjonssikkerhetsstrategi. Byrådsavdelingen uttrykte at de sentrale styringsdokumentene på informasjonssikkerhetsområdet ville inngå i dette arbeidet, som var forsinket på grunn av covid 19-pandemien.

Kommunerevisjonen anbefalte videre byråden for finans å iverksette tiltak for å sikre at arbeidet med å tydeliggjøre ansvars- og myndighetsforhold for kommunens informasjonssikkerhet ble videreført, og at dette formidles på en god måte i kommunen. I den forbindelse viste Byrådsavdeling for finans blant annet til at byrådsavdelingens fagmiljø på informasjonssikkerhet og personvern skulle hatt det faglige innholdet på en større samling for kommunenes toppledere våren 2020 som ble avlyst på grunn av koronapandemien.

4.3 Oppfølging etter rapport 7/2018 Saksbehandlingstid reguleringsplaner

Byråden for byutvikling fremla en oversikt over egen saksbehandlingstid som viste at saksbehandlingstiden hadde økt siden 2018. I den forbindelse understreket byråden blant annet at 2020 hadde vært et spesielt år på grunn av koronapandemien og utstrakt bruk av hjemmekontor. Plan- og bygningsetaten opplyste også at koronapandemien hadde redusert etatens saksbehandlingsressurser, fordi ansatte har vært på hjemmekontor og har passet på egne barn.

Selv om det var positive utviklingstrekk, viser oppfølgingsundersøkelsen at Plan- og bygningsetaten fortsatt ikke lyktes med å behandle innsendte forslag til detaljregulering innen gjeldende frister og mål for saksbehandlingstid. Etaten viste til eksterne endringer som kunne påvirke saksbehandlingstiden negativt, slik som økte planfaglige og kvalitative krav, og koronapandemien.

4.4 Oppfølging etter rapport 8/17 Bymiljøetaten – drift og vedlikehold av veinettet

Kommunerevisjonen har undersøkt om byråden for miljø og samferdsel og Bymiljøetaten hadde iverksatt varslede tiltak og fulgt opp føringer fra behandlingen av rapport 8/2017 i bystyrets organer. Sistnevnte omfattet at det var rom for forbedring av system og oppgaveutførelse, at oppfølgingen av rapport 13/2013 *Bymiljøetatens kontroll og oppfølging av veinettet* dels var mangelfull og at det ble varslet relevante tiltak både med hensyn til oppfølging av funnene omtalt i rapport 08/2017 og i rapport 13/2013.

I forbindelse med forvaltningsrevisjonen oppga Bymiljøetaten at etablert løsning for virksomhets- og kvalitetsstyring dekket etatens behov for systemløsning. Ved økt modenhet vedrørende strukturert virksomhetsstyring ville etaten på nytt vurdere behovet for et alternativt kvalitetssystem.

Bymiljøetaten besluttet i 2019 å anskaffe Landax, som er et ledelsesverktøy som skal dekke for eksempel kvalitet, HMS, miljø, anskaffelser, virksomhets-/risikostyring. Verktøyet ville erstatte Systemporten som ville være tilgjengelig for ansatte fram til arbeidet med implementeringen av Landax var fullført. Det pågikk et arbeid i Bymiljøetaten per oktober 2020 med å implementere dette systemet. Etter planen skulle arbeidet vært ferdig innen våren 2021, men på grunn av koronasituasjonen ville arbeidet kunne ta noe mer tid.

5. Sammendrag av rapport 17/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Oppsummering av Kommunerevisjonens undersøkelser

Kommunerevisjonen utarbeidet andre halvår 2020 flere rapporter om Oslo kommunes beredskap og håndtering av koronautbruddet som følge av kontrollutvalgets bestilling 26. mai 2020 (sak 49).

De beskrivende erfaringsoppsummeringene er i all hovedsak basert på en analyse av dokumenter. I forvaltningsrevisjonen er metodebruken bredere og datagrunnlaget mer omfattende. Nedenfor følger en oppsummering av læringspunktene, samlet konklusjon og anbefalingene i de ulike rapportene avgitt i siste halvdel av 2020.

Et fellestrekk er at byrådene/byrådsavdelingene og underliggende virksomheter og aktuelle selskap har nedlagt et stort arbeid og strukket seg langt for å håndtere en svært utfordrende situasjon på best mulig måte.

5.1 Rapport 11/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet – Erfaringsoppsummering barnevern, skole og sykehjem

Aktuelle læringspunkter basert på beskrivende undersøkelse:

Hvordan ble viktige oppgaver i barnevernet håndtert under koronapandemien?

- Det kan være grunn til å vurdere om arbeidet med kriseberedskapen og kriseledelse kunne vært igangsatt på et tidligere tidspunkt.
- Det kan være grunn til å vurdere felles standardiserte digitale løsninger for møter med barn og familier, samt barns samvær med foreldre eller andre.
- Det er fordelaktig med styrket oppfølging av familier, barn og unge ved hjelp av bedre tilgang på smittevernutstyr, bedre opplæring i bruken av dette og tilgang til tilstrekkelig utstyr til gjennomføring av digitale samtaler og møter når fysiske møter ikke er mulig eller nødvendig.
- Det er grunn til å gjennomgå systemet for anskaffelser, lagring og distribusjon av smittevernutstyr slik at alle relevante tjenestesteder har tilgang til dette når det er behov.
- Det vil være fordelaktig med et bedre og mer standardisert system for samarbeid mellom bydelsbarnevern og skoler og Barnevernvakten og bydelsbarnevern i krisesituasjoner hvor normale prosedyrer ikke kan følges.
- Det er viktig med utveksling av erfaringer mellom berørte tjenestesteder, virksomheter og byrådsavdelinger slik at kunnskap om vellykkede tiltak i krisesituasjoner kan spres og beste praksis etableres alle relevante steder og tilpasset de lokale forholdene. Dette kan være aktuelt for flere av punktene ovenfor, samt for eksempel
 - avveiningen mellom behov for fysiske møter/samvær/kontroller og smittevern
 - gjennomføring fysiske møter/samvær/kontroller

- samarbeid på tvers av enheter
 - nødvendig bemanning/beredskap
-
- Evaluere og ev. forbedre aktuelle veiledere.

Hvordan ble hjemmeundervisning og oppfølging av elever etter skoleåpningen håndtert?

- Mangler ved planverket i forkant av krisen var en utfordring innledningsvis. Bedre planverk i forkant av en slik krise kan lette arbeidet i første fase. Det er grunn til å avklare om slikt planverk skal foreligge på nasjonalt eller kommunalt nivå. Det kan være grunn til å vurdere om arbeidet med kriseberedskapen og kriseledelse kunne vært igangsatt på et tidligere tidspunkt.
- Det vil være fordelaktig med en klargjøring av kriteriene for å få tilsynsplass på skole.
- Det er viktig å vurdere hvordan elevene kan ivaretas enda bedre hvis en lignende situasjon skulle oppstå igjen. Det gjelder særlig sårbare elever.
- Det er viktig at alle foresatte og elever får tilstrekkelig informasjon, også de med minoritetsspråklig bakgrunn eller lav eller ingen digital kompetanse.
- Samlet sett tyder tilgjengelig informasjon på et behov for å videreutvikle digital undervisningskompetanse og sikre systematisk kunnskapsoverføring om beste praksis fra (og innenfor) skolene hvor den digitale undervisningen var særlig vellykket.
- Lærlinger som blir permittert, kan trenge alternative tilbud.
- Det vil være fordelaktig med opptrening av andre til smittesporing slik at skolehelsetjenesten og helsestasjoner kan skjermes.
- Det er grunn til å vurdere hvordan det kort sikt kan kompensere for de utfordringene som eksisterende fysiske omgivelser/rammer gir, herunder det at flere klasserom ikke har egen vask. Flere skoler i Oslo har også små uteområder.
- Det ser ut til å være behov for å vurdere om tilrettelegging for elever og ansatte i risikosoner kan bli bedre.

Hvordan ble koronapandemien håndtert i sykehjem?

- Mangler ved planverket i forkant av krisen kan ha medført ulik praksis mellom institusjonene med hensyn til hvilke tiltak som ble iverksatt og hvor fort de ble iverksatt.
- Det er viktig med god tilgang på smittevernutstyr og opplæring i bruken av dette.
- Tilstrekkelig fagkompetanse er viktig for å sette i gang de riktige smitteverntiltakene.
- Det er viktig at systemet for anskaffelser, lagring og distribusjon av smittevernutstyr sikrer at alle relevante tjenestesteder har tilgang til dette når det er behov.

- Det er viktig at det kan prioriteres tid til å sette seg inn i nye/oppdaterte rutiner.
- Det er behov for god tilgang til, kompetanse om – og utvikling av – digitale løsninger.
- God organisering kan hindre smittespredning på tvers av avdelinger og sykehjem.
- Det er grunn til å vurdere hvordan institusjonene på kort sikt kan kompensere for de utfordringene som eksisterende fysiske omgivelser/rammer gir for arbeidet med å sikre godt smittevern.
- Det er viktig med utveksling av erfaringer mellom institusjonene, Sykehjemsetatens administrasjon og byrådsavdelingen slik at kunnskap om vellykkede tiltak i krisesituasjoner kan spres og beste praksis etableres alle relevante steder og tilpasset de lokale forholdene, blant annet for
 - trygge løsninger for samvær mellom beboere og pårørende
 - avveilingen mellom beboernes behov for fysiske samvær med pårørende og smittevern
 - bruk av digitale løsninger

5.2 Rapport 15/2020 Barn i sårbare livssituasjoner – barnevern og skoler

Samlet konklusjon og anbefalinger basert på forvaltningsrevisjon:

Samlet konklusjon

Barneverntjenestene i Bydel Alna og Bydel Gamle Oslo samt Utdanningsetaten ved Gamlebyen skole og Trosterud skole har nedlagt et betydelig arbeid for å håndtere en svært utfordrende og turbulent situasjon. De hadde iverksatt tiltak som kunne bidra til å sikre oppfølging av barn i sårbare livssituasjoner i perioden mars–september 2020. Undersøkelsen tyder samtidig på mangler og svakheter i oppfølgingen av barn i sårbare livssituasjoner i perioden.

Anbefalinger

Kommunerevisjonen anbefalte Bydel Alna og Bydel Gamle Oslo å vurdere tiltak for å sikre at barneverntjenesten gjennomfører nødvendige møter med barn og familier.

Kommunerevisjonen anbefalte dessuten Bydel Gamle Oslo å iverksette tiltak for å sikre risikovurdering av alle barn.

Kommunerevisjonen anbefalte Gamlebyen skole og Trosterud skole

- å iverksette tiltak for å sikre at kartleggingen av elever i sårbare livssituasjoner er mest mulig komplett
- å vurdere å gi tilsynstilbud til barn i sårbare livssituasjoner i større grad ved en eventuell ny nedstenging
- å vurdere tiltak for å sikre mer enhetlig og beste praksis for oppfølging av elever lærerne imellom

- å vurdere tiltak som kan gi bedre kommunikasjon med foresatte, og særlig de minoritetsspråklige
- å sikre at alle med rett til spesialundervisning får opplæring i tråd med deres vedtak og behov
- å utarbeide en beredskapsplan for å sikre at skolen er i stand til raskt å trappe opp og ned på tiltak ut fra smittevernsituasjonen

Kommunerevisjonen anbefalte Utdanningsetaten å iverksette tiltak for å sikre ytterligere veiledning overfor alle grunnskolene med hensyn til å sikre at barn i sårbare livssituasjoner blir tilstrekkelig fulgt opp under situasjoner som koronapandemien.

Kommunerevisjonen anbefalte byråden for oppvekst og kunnskap å legge til rette for at også øvrige bydeler og grunnskoler kan vurdere om de kan lære noe av denne rapporten.

5.3 Rapport 16/2020 Beredskap og håndtering av koronautbruddet - Erfaringsoppsummering smittevernberedskap og samferdsel

Aktuelle læringspunkter basert på beskrivende undersøkelse:

Oslo kommunes tilgang til smittevernutstyr

- Et godt planverk i forkant av en slik krise kan lette arbeidet i første fase. Det er blant annet grunn til å vurdere om omfang av og volum på smittevernutstyr bør inngå som tema i kommunens overordnede pandemi- og beredskapsplaner, herunder en oversikt over det mest kritiske smittevernutstyret som til enhver tid må være tilgjengelig.
- Det kan være grunn til å vurdere om kommunens avtaler om innkjøp av smittevernutstyr er tilstrekkelig dekkende for behovet for utstyr og behov for forutsigbar levering ved ekstraordinære behov.
- Det kan være grunn til å videreutvikle prosessen og logistikken knyttet til opprettelsen av et permanent beredskapslager, herunder prosedyrer og rutiner som sikrer at kommunen etter pandemien til enhver tid har et tilstrekkelig og lett tilgjengelig beredskapslager for smittevernutstyr.
- Utveksling av erfaringer mellom berørte tjenestesteder, virksomheter og byrådsavdelinger slik at en beste praksis for innkjøp, lagring og distribusjon av smittevernutstyr kan etableres og videreutvikles som standard er viktig.

Oslo kommunes arbeid med smittesporing

- Det er grunn til å vurdere om smittesporing bør inngå som tema i kommunens pandemi- og beredskapsplaner, herunder også tiltak for å prioritere nødvendige ressurser til bruk i smittesporingen uten at det går utover kommunale tjenester til sårbare grupper.
- Det er fordelaktig å ha digitale løsninger på plass når en pandemi oppstår og et system for fortløpende tilpasning og videreutvikling som understøtter arbeidet med smittesporing.

- Det kan være nyttig at det foreligger nødvendig og brukervennlig opplæringsmaterieil som sikrer rask oppstart av smittevernarbeidet.
- Det er viktig med utveksling av erfaringer mellom alle bydelene og Helseetaten slik at kunnskap om vellykkede tiltak knyttet til smittesporing kan spres og beste praksis etableres alle relevante steder og tilpasset de lokale forholdene.

Kollektivtransport – beredskap og håndtering

- Et godt planverk på sektor- og operatørnivå i forkant av en slik krise kan lette arbeidet i første fase. Det er blant annet grunn til å vurdere om Oslo kommune, Ruter og Sporveien bør oppdatere planverk på sektor- og operatørnivå slik at det omhandler denne type kriser.
- Det er grunn til å vurdere om Oslo kommune på enkelte områder kan være tidligere ute med retningslinjer overfor Ruter/operatørene vedrørende tiltak som kan bidra til tilstrekkelig avstand mellom passasjerene.
- Det kan være grunn til å vurdere om det finnes alternative tiltak som ved en eventuell fremtidig hendelse kan tas i bruk for å sikre bedre tilpasning av kapasiteten.

5.4 Notat til kontrollutvalget – Om beredskapsplaner og kapasitet på koronatelefon, smittesporing og testing etter sommerferien

Smittetrykket økte i begynnelsen av august, noe som medførte utfordringer med kommunens kapasitet til svar på koronatelefonen, smittesporing og testing. Kapasiteten ble løpende bygget opp i august. I situasjonsrapporten fra 21. august står det at anropene på koronatelefonen falt fra ca. 5000 den 13. august til ca. 1600 etter lanseringen av et selvregistreringsskjema. Ifølge situasjonsrapporten i begynnelsen av september var den reelle testkapasiteten 3,4 prosent av befolkningen per uke, og det var mye ledig kapasitet. Kommunen hadde fra første september en plan for en oppskalering av kapasitet til testing til 5 prosent av befolkningen per uke.