

Handläggare
Linda Nordberg
Telefon: 08-508 21 150

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
2017-06-15

Svar på revisionskontorets årsrapport 2016

Förslag till beslut

- Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens svar på revisionskontorets årsrapport 2016.

Anne-Marie Tingeborn
Stadsdelsdirektör

Elisabet Tullgren
Tf. ekonomichef

Sammanfattning

Revisionskontorets årsrapport 2016 för Älvsjö stadsdelsnämnd visar sammanfattningsvis att Älvsjö stadsdelsnämnd har bedrivit verksamheten på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämndens interna kontroll bedöms inte ha varit helt tillräcklig. Bokslut och räkenskaper bedöms i allt väsentligt vara rättvisande samt följer gällande regler och god redovisningssed. Förvaltningen delar i huvudsak revisionskontorets bedömningar i rapporten och redovisar vilka åtgärder som vidtagits eller som kommer att vidtas.

Revisorerna tillstyrker att Älvsjö stadsdelsnämnd och dess ledamöter beviljas ansvarsfrihet.

Bakgrund

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadsdelsnämndens ekonomi och verksamhet och tagit fram en årsrapport för 2016. Revisorerna överlämnar revisionsberättelsen till kommunfullmäktige. Revisorerna önskar nämndens yttrande över årsrapporten senast 30 juni.

Ärendet

Rapportens slutsatser och bedömningar

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

1. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
2. Intern kontroll
3. Bokslut och räkenskaper

1. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att Älvsjö stadsdelsnämnd har bedrivit verksamheten på ett i huvudsak ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Ekonomiskt resultat

Nämndens utfall efter resultatöverföringar avviker med 0,2 mnkr i förhållande till budgeten. Utfallet visar att budgethållningen varit tillräcklig. Den största budgetavvikelsen finns inom verksamhetsområdet äldreomsorg (-3,1 mnkr). Avvikelsen beror på fler hemtjänsttimmar än budgeterat samt underskott för utförarna på grund av dålig beläggning. Utfallet för nämndens investeringar avviker med 6,0 mnkr i förhållande till budget. Avvikelsen beror bland annat på att investeringsprojekten kostat mindre än förväntat samt på grund av förseningar.

Verksamhetsmässigt resultat

Revisionskontoret bedömer att nämndens resultat för 2016 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt.

Mål

Nämnden har bidragit till att kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål har uppfyllts. Nämnden bedömer att samtliga verksamhetsmål utom tre har uppfyllts; ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet”, ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” och ”Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning”. Revisionskontoret anser att nämndens bedömning är rimlig.

Målet ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet” anses delvis uppfyllt eftersom resultatet från brukarenkäten 2016 inte uppnår årsmålen. Verksamhetsmålet ”Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” anses delvis uppfyllt eftersom sjukfrånvaron inte uppnår årsmålen och den totala sjukfrånvaron har ökat under året. Det tredje målet, ”Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning”, bedöms

vara delvis uppfyllt eftersom bland annat årsmålet för andel elektroniska inköp inte uppnås.

I sin rapport lyfter revisionskontoret särskilt upp målet ”Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla” som nämnden redovisar är uppnått. Revisionskontoret har gjort en sammanfattande bedömning att nämndens systematiska kvalitetsarbete inom individ- och familjeomsorgen inte är tillräcklig eller i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Som underlag för denna bedömning finns bland annat socialnämndens årsrapport som visar att nämnden hade stadens längsta handläggningstider och lägst andel anmälningar som ledde till utredning.

Revisorerna i Stockholms stad och Stockholms läns landsting har även granskat hur staden och landstinget samverkar för att tillgodose behovet av vård, behandling och stöd för personer med missbruk/beroende. Bedömningen är att det idag finns glapp i delar av vårdkedjan för personer med missbruk/beroende.

2. Intern kontroll

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens interna kontroll inte har varit helt tillräcklig. En granskning av nämndens verksamhetsplan för år 2016 visar att nämndens egna mål i huvudsak ansluter till kommunfullmäktiges mål. Nämnden har även en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur.

Under året har det konstaterats brister i Kristallgårdens vård- och omsorgsboende. Förvaltningen har genomfört flertal besök i verksamheten samt begärt in en åtgärdsplan som följts upp under hösten. Förvaltningen kommer att genomföra fler verksamhetsbesök och anordna fler möten med entreprenören för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Revisionskontoret lyfter upp brister med nämndens riskanalys för 2016 eftersom det för flertalet av fullmäktiges mål saknas definierade väsentliga processer och kontrollmoment. Nämndens riskanalys för 2017 har setts över, utvecklats och kompletterats med risker och definierade processer till flertalet av fullmäktiges mål.

Revisionens granskning av informationssäkerhet visar att det endast till vissa delar finns ett systematiskt arbete och uppföljning utifrån stadens riktlinjer. Det saknas en formaliserad och definierad organisation gällande informationssäkerhet inom nämnden.

En granskning har även gjorts gällande uppföljning av insatser för anhörigstöd inom äldreomsorgen och stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Granskningen visar att nämnden erbjuder anhörigstöd men att den är mer utvecklad för äldreomsorgen. Uppföljningen konstaterar även att relativt få anhöriga tar del av stödet.

Granskningen av lönerutin med fokus på löneskulden visar att det finns rutiner för hantering av löneskulder i nämnden, men att dessa inte är fullt ut kända av enhetscheferna. Nyckelkontroller har inte genomförts under året på grund av den rådande personalsituationen.

Under 2016 gjordes även en granskning för att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig i samband med utbetalning av ersättningar till externa utförare avseende HVB-hem. Granskningen visar att nämnden inte har upprättat några egna dokumenterade rutiner och att det inte sker en systematisk och fullständig kontroll av fakturor avseende placering av unga. Granskningen visar även att priser på vissa fakturor inte överensstämmer med pris enligt verksamhetssystemet Paraplyet och avtalet. Vidare framgick känslig information på någon faktura.

År 2015 noterades brister avseende intern kontroll och kvaliteten på underlag för transaktioner på konton av ekonomisk eller förtroendekänslig betydelse. En granskning har genomförts för att se om nämnden vidtagit åtgärder. Sammanfattningsvis bedöms den interna kontrollen för hantering av konton av ekonomisk eller förtroendekänslig betydelse samt manuella betalningar inte vara helt tillräcklig.

Granskningen avseende barnomsorgsavgifter visade att nämnden har utsedda köhandläggare för detta och att nämnden upprättar och följer upp avbetalningsplaner längre än sex månader samt för obetalda fakturor. Det finns även tydliga riktlinjer och rutiner för uppsägning av plats.

Förvaltningen redovisar åtgärder och svar under rubriken ”Förvaltningens synpunkter” nedan.

3. Bokslut och räkenskaper

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper är i allt väsentligt rättvisande.

Däremot noteras det att nämnden avviker från övriga stadsdelsnämnder avseende värdering av fordran på

Migrationsverket vilket indikerar att nämnden bör se över sina rutiner för återsökning och periodisering av statlig ersättning.

4. Uppföljning av tidigare års granskning

Uppföljningen visar att nämnden i huvudsak beaktat revisionens rekommendationer. Den väsentligaste rekommendationen som återstår att genomföra är att nämndens arbete med att förebygga och minska sjukfrånvaron fortsätter att utvecklas.

Årsrapporten pekar också på att nämnden inte upprättat en rutin avseende lönetillägg gällande ob/jour/beredskap som nämnden rekommenderades upprätta i årsrapporten 2015.

Förvaltningen redovisar det fortsatta arbetet med föregående års granskningar under ”Förvaltningens synpunkter” nedan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i förvaltningsledningen. Eftersom årsrapporten inte innehåller ett jämställdhetsperspektiv saknar förvaltningen förutsättningar att göra en bedömning ur ett jämställdhetsperspektiv. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 8 juni 2017.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar i huvudsak revisionskontorets bedömningar i rapporten. Nedan redovisas åtgärder som vidtagits eller som kommer att vidtas.

1. Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Mål och indikatorer

Samtliga enheter arbetar systematiskt med sina resultat i förhållande till kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens årsmål, för att identifiera förbättringsområden i syfte att nå årsmålen under kommande år.

En granskning i samverkan mellan revisionen i Stockholms stad och Stockholms läns landsting

Förvaltningen ser positivt på den nya övergripande samverkanspolicyn som ska tas fram under 2017. Arbetet med att göra policyn känd och implementerad ger en möjlighet till fördjupat samarbete.

Förvaltningen instämmer i revisionens slutsatser och rekommendationer samt anser att rapporten lyfter fram viktiga förbättrings- och utvecklingsområden, såsom vårdkedjan från sluten- och/eller öppenvård till socialtjänsten. En tydligare

vårdkedja bedöms kunna involvera nödvändiga samverkanspartners i ett tidigt skede, möjliggöra en bra övergång för aktuella kvinnor och män inom vården samt minska de höga återinläggningstalen.

Förvaltningen instämmer även i att samordnad individuell vårdplanering (SIP) behöver göras mer känd och en gemensam utbildningsinsats skulle kunna vara ett bra tillvägagångssätt.

Vårdinsatser som planeras och organiseras ska bedrivas på lika villkor för kvinnor och män. Gemensamma indikatorer kopplade till den nya samverkansöverenskommelsen håller på att utarbetas och förvaltningen föreslår att indikatorer som styr mot jämställd hälsa och vård ska tas fram och beaktas vid uppföljningen.

Styrgruppen för den lokala samverkansgruppen mellan Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) och stadsdelsnämnderna Skärholmen, Hägersten-Liljeholmen samt Älvsjö har gett samverkansgruppen i uppdrag att utifrån revisionsrapporten ta fram förslag på tre konkreta gemensamma utvecklingsområden. Utvecklingsarbetet ska främja samverkan mellan heldygnsvård, öppenvård (psykiatri och beroendevård) och socialtjänst.

2. Intern kontroll

Kvalitetsledningssystem inom individ- och familjeomsorgen

Stadsdelsnämnden har antagit ett ledningssystem med socialstyrelsens föreskrift som utgångspunkt och omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet.

Enheten har påbörjat arbetet med att utforma skriftliga rutiner för egenkontroll och analyser av dessa. Egenkontrollen ska ske i samband med granskningar av ärenden i akter och i Paraplyet. Dessa ska dokumenteras och resultaten ska följas upp i samband med ärendedragningar som de biträdande enhetscheferna har tillsammans med handläggarna. Uppföljningar ska också ske löpande på enheternas arbetsplatsträffar.

Enhetschefen arbetar också tillsammans med övriga enhetschefer inom socialtjänsten för att utveckla samverkan.

Förvaltningen har också tagit fram en mall för den kvalitetsberättelse som enheten ska utarbeta varje år. Den ska innefatta uppföljning av mål och indikatorer samt en bedömning och analys av måluppfyllelsen. Den ska också innefatta en sammanställning och analys av inkomna klagomål/synpunkter samt

eventuella Lex Sarah-utredningar. Uppföljningen av detta sker på de ledningsmöten som verksamhetsområdeschefen ansvarar för.

Kvalitetsberättelsen ska bidra till en tydlig beskrivning av det systematiska kvalitetsarbete så att enheten identifierar sina förbättrings-/ utvecklingsområden som sedan ligger till grund för kommande års prioriteringar.

Informationssäkerhet

I mitten av 2017 börjar en IT-samordnare på förvaltningen som fått ett tydligt uppdrag att utveckla nämndens arbete med informationssäkerhet. Det innebär bland annat att förvaltningen under året kommer att påbörja arbetet med att genomföra informationsklassificeringar och riskanalyser. Det kommer också att tydliggöras hur incidenthantering, uppföljning och rapportering gällande informationssäkerhet ska ske och utbildningar om informationssäkerhet ska genomföras.

Anhörigstöd – uppföljning

För att utveckla anhörigstödet så att fler anhöriga ska ta del av det samt att stödet blir mer känt inom funktionshinderområdet har flera åtgärder planerats och vidtagits.

Det reviderade programmet för stöd till anhöriga ska implementeras och är en aktivitet i verksamhetsplanen för 2017.

Då Älvsjö stadsdelsförvaltning samarbetar med Hägersten – Liljeholmens stadsdelsförvaltning om anhörigstödet har både samverkans- och uppföljningsformerna setts över enligt följande:

Uppföljning:

På samverkansmötena med uppdragsgivaren följs anhörigstödet upp på verksamhetsnivå utifrån en uppföljningsmall.

- Anhörigstödet följs upp på individnivå av biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna säkerställer att anhöriga får stöd och att stödet är anpassat efter behov.
- Anhörigkonsulenterna lämnar ut en enkät två gånger per år, vår och höst, till anhöriga som deltar på anhöriggrupper samt för statistik på bland annat inkommande samtal, närvaron på samtalsgrupper och utförda aktiviteter med mera. Resultaten redovisas två gånger per år till Älvsjö stadsdelsnämnd.

Samverkan:

Anhörigkonsulenter som arbetar för personer under 65 år sitter i Älvsjö en halv dag per vecka för att skapa ett närmare samarbete med biståndshandläggarna.

- Två gånger per år blir anhängkonsulenterna inbjudna att delta på samverkansmöten med uppdragsgivaren – Älvsjö stadsdelsförvaltning.
- En gång per år blir anhängkonsulenterna inbjudna att delta på pensionärsråd/rådet för funktionshinderfrågor.
- En gång per år blir anhängkonsulenterna inbjudna att delta på dialogmöten med utförarna.
- Minst en gång per år blir anhängkonsulenterna inbjudna att delta på möte med biståndshandläggarna.
- En gång per år, vid uppsökande verksamhet blir anhängkonsulenterna inbjudna att delta på informationsmöte för personer över 80 år och som inte har pågående insatser från äldreomsorgen (anhörigstöd inom äldreomsorgen).
- Syftet med samverkansmötena är att sprida information och goda exempel samt följa upp uppdraget, dess omfattning och kvalitet.

Även biståndsbedömarna har en viktig roll då de kan erbjuda vissa stödinsatser till anhöriga. Stödinsatser som kräver biståndsbeslut kan vara avlösning i hemmet, hemtjänst och korttidsvård.

Granskning av lönerutin med fokus på löneskulder

Löneskulder uppkommer framförallt när löneavdrag inte läggs in i tid, till exempel vid sjukfrånvaro. Om full lön då går ut uppstår en löneskuld som får regleras på kommande lön. Från och med januari 2017 har staden en ny elektronisk attest av lönelistor som ger chefer en bra överblick av varje medarbetares löneutbetalning för den månaden och ger också en tydlig bild av den samlade löneutbetalningen för enheten per löneutbetalningstillfälle.

Utbetalning till externa utförare

Förvaltningen har förstärkt administrationen inom myndighetsenheterna för att förbättra förutsättningarna för bland annat avtals- och ekonomiuppföljningen, inte minst med anledning av de omfattande uppdraget när det gäller ensamkommande flyktingbarn som är den grupp där insatserna ökat mest under 2016.

Reviderade rutiner och checklistor för kontroll inför utbetalning till externa utförare samt för relevant uppföljning kommer att utarbetas

inför de förändringar som sker i systemet för återsökning av medel från Migrationsverket den 1 juli 2017.

Förvaltningen fortsätter arbeta för att alla avtalade utförare ska använda sig av stadens form för besluts-id vid avidentifiering, så att risken för att fakturor ska innehålla känslig information minimeras. Det bidrar också till att underlätta administratörernas kontroll vid fakturautbetalning.

Kontoanalys – uppföljning

Ekonomiavdelningen har under våren uppdaterat och skickat ut anvisningar för intern representation till berörda inom förvaltningen och genomför också löpande stickprovskontroller för att kontrollera att reglerna för representation följs. Introduktion av fakturahantering för chefer och medarbetare innefattar genomgång av riktlinjerna.

Då det har varit ganska stor omsättning på personal som konterar, administrerar och attesterar den typen av transaktioner så överväger ekonomiavdelningen att samla berörda för utbildning och information inom området.

3. Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämndens arbete med sjukfrånvaro

Arbetet sker utifrån stadens rehabiliteringsprocess i samarbete mellan den sjukskrivna, dennes chef, HR och företagshälsovården. Förvaltningen har kvartalsavstämningar med företagshälsovården och uppföljning av insatser utvärderas och planeras för insatserna för kommande period. Regelbundet tar förvaltningen fram sjukfrånvarostatistik som delges cheferna och utifrån den för chef och HR samtal om förstärkta insatser vid behov.

Varje månad skickar förvaltningen ut ett Personalnytt till cheferna som stöd i deras personalansvar. Där lyfts också goda och lärande exempel in avseende hur man kan vända sjukfrånvarosiffror, med interna exempel från förvaltningens egna verksamheter samt externa exempel från andra kommuner.

Förvaltningen utvecklar också arbetsmiljöarbetet som ett led i att stärka förutsättningarna för ett hållbart arbetsliv. Förvaltningen ser arbetsmiljöförutsättningarna som en viktig del för att sänka sjuktalet. Bland annat har förvaltningen under 2016 genomfört en workshop om den nya arbetsmiljöföreskriften om social och organisatorisk arbetsmiljö, reviderat rutinerna för kränkande

särbehandling, alkohol- och drogpolicyn samt handlingsplanen för hot och våld.

Lönetillägg/Ob/jour/beredskap

Förvaltningen har under hösten 2016 förtydligat den skriftliga rutinen för lönetillägg och informerat cheferna om detta. En årlig förvaltningsövergripande kontroll görs också vid löneöversynen. Vad gäller andra ersättningar finns information till medarbetare och chefer på stadens intranät och det personaladministrativa systemet styr nivåerna på ersättningar som går ut.

Bilagor

1. Årsrapport 2016 Älvsjö stadsdelsnämnd
2. Revisionsberättelse Älvsjö 2016