



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-06-16

Yttrande över Stadsrevisionens årsrapport 2010 för Farsta stadsdelsnämnd

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på Stadsrevisionens årsrapport 2010 för Farsta stadsdelsnämnd.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stadsrevisionen har efter granskningar av verksamheten 2010 inom Farsta stadsdelsnämnd överlämnat en årsrapport. Denna kan sammanfattas i följande punkter.

- Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat är tillfredsställande
- Styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig
- Bokslut och räkenskaper är rättvisande

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab i samarbete med övriga avdelningar.

Bakgrund

Stadsrevisionen har granskat verksamheten inom Farsta stadsdelsnämnd 2010 och överlämnat en årsrapport. Granskningen omfattar följande områden:

- Nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat
- Nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten
- Nämndens bokslut, delårsrapport och räkenskaper

I det följande sammanfattas revisionsrapporten per rubrik med revisionens bedömning och förvaltningens synpunkter.

➤ Nämndens resultat

Revisionen bedömer sammanfattningsvis att nämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat för året är tillfredsställande.

Ekonomiskt resultat

I revisionsrapporten konstateras:

Nämnden redovisar ett sammanlagt nettoöverskott på 4,2 mnkr före resultatöverföringar och 7,1 mnkr efter.

Överskott redovisas inom förskolan och ekonomiskt bistånd. Den enskilt största negativa avvikelserna finns inom individ- och familjeomsorgen och gäller kostnaderna för barn och unga som placerats på hem för vård eller boende. Det stödboende för ungdomar som nämnden startade under året kunde inte öppna som planerat till följd av en vattenskada.

Avvikelse mot budget finns också på intäktssidan inom äldreomsorgen. Detta förklaras framför allt av att tre avdelningar på Farsta vård- och omsorgsboende har avvecklats inför en planerad ombyggnad. Det har också inneburit lägre intäkter i form av avgifter för vård och omsorg.

Investeringsbudgeten för parker och anläggningar visar en avvikelse på 6,3 mnkr. Avvikelsen beror bland annat på att anläggningsarbeten inte har genomförts enligt plan.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen fortsätter att arbeta aktivt med att få budget i balans inom verksamhetsområden som prognostiserar underskott. Samtliga enheter med underskott har upprättat åtgärdsplaner.

Enheten för barn och unga – utredning har sett över sina tidigare placeringar och stöd och behandlingsarbete ges sedan hösten 2010 främst på hemmaplan. Ambitionen är att i möjligaste mån undvika placeringar utanför hemmet. Placeringarna inom enheten för barn och unga – utredning ligger i början av innevarande år under planeringsnivån.

Mål

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret bedömer att nämnden under år 2010 med ett undantag har nått de verksamhetsmål som kommunfullmäktige har fastställt. Nämnden redovisar avvikelser från verksamhetsmålet ”en hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas” och revisionskontoret bedömer i likhet med nämnden att detta mål delvis har uppfyllts. Vidare bedöms att nämnden i huvudsak har nått sina egna mål och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Revisionskontorets bedömning av nämndens måloppfyllelse baseras bland annat på i vilken utsträckning nämnden har nått målvärdena för i verksamhetsplanen fastställda indikatorer. De indikatorer i nämndens årsredovisning som avviker från kommunfullmäktiges årsmål redovisas nedan under berört mål för verksamhetsområdet:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

Kommunfullmäktiges mål bedöms som delvis uppfyllt. Sex av de nio indikatorer som kommunfullmäktiges fastställt är inte helt uppfyllda. Nämnden har dessutom inte nått målet att använda odubbade däck på de fordon som används av förvaltningen. Nämnden har inte heller helt kunnat nå upp till sitt mål för verksamhetsområdet.

Stockholms förskolor och skolor ska ge alla ökad kunskap och utveckling i en trygg miljö

Kommunfullmäktiges verksamhetsmål bedöms som uppfyllt. Nämnden har uppfyllt barnomsorgsgarantin under året men inte kommunfullmäktiges mål för barngruppernas storlek. Nämnden förklarar avvikelserna med att det har funnits en stor efterfrågan på platser och att detta föranlett en utökning av barngruppen där gruppammansättningen tillåtit detta.

Resultatet av förskoleenheternas självvärdering avseende utveckling och lärande inom för skolan visar att nämnden varken når upp till målvärdet för det egna målet eller kommunfullmäktiges indikator. Nämnden har antagit egna mål och indikatorer för verksamhetsområdet och utfallet visar att nämnden med ett undantag också har nått upp till dessa mål. I stället för att öka andelen nöjda föräldrar vad avser trygghet och säker miljö samt utveckling och lärande mot 2009, har andelen minskat.

Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen

Kommunfullmäktiges verksamhetsmål bedöms som uppfyllt. Inom individ- och familjeomsorgens vuxenomsorg uppnås inte målvärdet angående andelen genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri.

För äldreomsorgen har kommunfullmäktige fastställt åtta indikatorer. För sju av indikatorerna är graden av måluppfyllelse avhängigt resultatet av två stadsövergripande brukarundersökningar, om bland annat nöjdhet och upplevelse av trygghet, som genomförts under 2010. Resultatet av undersökningen visar att nämnden inte helt har nått upp till de målvärden som nämnden och kommunfullmäktige fastställt. Revisionskontoret har noterat att svarsfrekvensen på den brukarundersökning som delar av målbedömningen baseras på har varit 57 procent. Mot bakgrund av den låga svarsfrekvensen anser revisionskontoret att resultatet av brukarundersökningen ska användas med viss försiktighet i bedömningen av måluppfyllelsen.

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

Sjukfrånvaron inom nämndens verksamheter har minskat från 7,7 procent år 2009 till 5,9 procent år 2010, vilket är en avsevärd förbättring. Stadsdelsnämnden har tidigare varit en av de nämnder som har redovisat hög sjukfrånvaro. Nämnden har därmed uppnått sitt årsmål på 6,5 procent men inte fullmäktiges mål på 5,0 procent.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

Arbetet med att minska energianvändningen fortsätter och sker genom utbyte av bland annat elintensiva vitvaror. De dubbade däcken på förvaltningens bilar kommer att vara utbytta under året.

Stockholms förskolor och skolor ska ge alla ökad kunskap och utveckling i en trygg miljö

Enheternas självvärdering visade andra året lägre värden i förhållande till resultatet i första genomgången av uppföljningsinstrumentet. Skillnaden förklaras sannolikt av att metoden för självvärdering har förankrats bättre hos pedagogerna, vilket medfört fördjupade analyser och en högre kravbild på sitt eget arbete. De högre kraven slår igenom när de betygsätter sig själva.

Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen

Målet för andelen genomförandeplaner för biståndsbedömda insatser inom socialpsykiatri var 80 procent. I verksamhetsberättelsen redovisades ett lägre resultat. Uppgiften tas fram av stadens utrednings- och statistikkontor, USK, och bygger på registrerade genomförandeplaner i Paraplysystemet. Förvaltningens bedömning är att målet i huvudsak uppnåtts. I praktiken finns fler

genomförandeplaner än vad de registrerade siffrorna anger. Bland annat har det funnits problem för entreprenörer att registrera efter övergången till Volvo IT.

Resultaten från brukarundersökningar inom äldreomsorgen har redovisats för stadsdelsnämnden i februari (hemtjänst och särskilt boende) och mars (dagverksamhet) 2011. På enhetsnivå har förbättringsområden identifierats utifrån resultaten. Till exempel kommer insatser för att förbättra maten och måltidssituationen att genomföras både i hemtjänst och särskilt boende. Som ett komplement till stadens brukarundersökningar genomför enheterna kontinuerligt egna mätningar. Målgruppsanpassade enkäter, personliga intervjuer, fokusgrupper och observationer är exempel på metoder för att få mer tillförlitlig och aktuell information om den brukarupplevda kvaliteten i verksamheten.

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

För att ytterligare intensifiera arbetet med att sänka sjukfrånvaron och att arbeta med ett hälsofrämjande perspektiv har nämndens mål sänkts till 4,8 procent i enlighet med stadens mål 2011.

Kommunfullmäktiges uppdrag

Kommunfullmäktige har under år 2010 behandlat ärenden avseende Grön IT-strategi och Söderort 2030 – en framtidsvision samt ett ärende om strategi för Söderorts utveckling som inneburit att nämnden fått särskilda uppdrag att verkställa. Nämnden har i verksamhetsberättelsen lämnat en redovisning som exemplifierar olika åtgärder som vidtagits för att fullfölja uppdraget. Nämndens bedömning är dock att strategin för Grön-IT ännu inte tillämpas.

Efterlevnad av lagar, föreskrifter och riktlinjer

I revisionsrapporten konstateras:

Domar

Stadsdelsnämndernas redovisning av de domar som efter överklagan till kammarrätten/förvaltningsrätten har gått emot nämndens beslut om bistånd visar att det funnits totalt 41 domar under året och att samtliga har verkställts.

Gynnande beslut som inte har verkställts inom tre månader

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en granskning avseende Farsta stadsdelsnämnds rapportering av gynnande beslut inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning som inte har verkställts inom tre månader. Granskningen syftar till att bedöma om nämnderna har tillförlitliga och enhetliga rutiner för rapportering till Socialstyrelsen och kommunens revisor. Granskningen har utförts genom en intervju och genomgång av alla ärenden som nämnden har rapporterat till Socialstyrelsen och revisorerna under andra kvartalet 2010. Vidare har även uppgifter ur verksamhetsstödet Paraplyet kontrollerats.

Granskningen visar att Farsta stadsdelsnämnd saknar en dokumenterad rutin för bevakning och rapportering av gynnande beslut som inte har verkställts inom tre månader. Vidare fanns brister i rapporteringen. Granskningen visar också att det finns brister avseende registrering och uppföljning av uppgifter i verksamhetsstödet Paraplyet. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att rutinen för gynnande beslut som inte har verkställts inom tre månader bör förbättras. Nämnden bör förbättra sin uppföljning och kontroll bland annat genom att ta fram en dokumenterad rutin för bevakning och uppföljning av beslut som inte har verkställts. Vidare bör Paraplyets särskilda uppföljningslista för ej verkställda beslut användas i handläggningen.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen utvecklar dokumentationen av rutinerna för uppföljning och kontroll av gynnande beslut som inte har verkställts inom tre månader.

Försöklägenheter

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har granskat handläggningen av försöklägenheter till vuxna inom stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Norrmalm, Skarpnäck, Skärholmen, Spånga-Tensta, Hässelby-Vällingby, Farsta, Kungsholmen, Rinkeby-Kista, Södermalm och Älvsjö. Syftet med granskningen har varit att pröva nämndernas följsamhet mot socialtjänstlag (SoL, 4 kap 2 §) och stadens riktlinjer för handläggning av försöklägenheter. Berörda tjänstemän har intervjuats och en aktgranskning har genomförts av fem missbruks- och socialpsykiatriärenden per nämnd. Granskningsnoteringarna har faktakontrollerats.

Granskningen visar att nämnderna i enlighet med riktlinjerna har utsett kontaktpersoner mot Bostadsförmedling och fastighetsägare, och de intervjuade uppger att de har ett bra samarbete med Bostadsförmedlingen och i stort sett får den tilldelning av lägenheter till försöksboende som nämnderna behöver. I enlighet med riktlinjerna har samtliga granskade nämnder en tjänsteman som ansvarar för samordningen av försöklägenheter. Dessutom finns en bosamordnare/bostadshandläggare som har hand om andrahandskontrakt med mera. Alla de granskade nämnderna har fungerande rutiner för månatlig bevakning av eventuella hyresskulder.

Något som endast i undantagsfall fungerar är att då försöklägenheten finns inom en annan stadsdelsnämnds geografiska område, ska enligt riktlinjerna den placerande nämnden kontakta den andra nämnden innan placeringen för att få ett godkännande, detta för att förebygga olämpliga placeringar.

Sammanfattningsvis kan revisionskontoret konstatera att ingen av de granskade nämnderna har en helt korrekt handläggning av sina försöklägenheter i enlighet med SoL 4 kap 2 § och stadens riktlinjer.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen följer och ser kontinuerligt över handläggningen av försökslägenheter genom en styrgrupp, med representation från alla berörda enheter och avdelningschef, som träffas regelbundet. En omfattande översyn av handläggningen av försökslägenheter har gjorts i enlighet med riktlinjerna och Justitieombudsmannens uttalanden. Nya rutiner har upprättats med stöd av nya blankettmallar. I en rutinpärm samlas alla rutiner och frågeställningar så att handläggningen underlättas.

Handläggning och dokumentation inom socialpsykiatri**I revisionsrapporten konstateras:**

Nämndens handläggning och dokumentation av ansökan om insatser inom socialpsykiatri granskades under år 2008. Revisionskontorets bedömde då att stadsdelsnämnden inte i tillräcklig omfattning följde regelverket för handläggning och dokumentation och behövde utveckla och stärka den interna kontrollen för att säkerställa rätts säkerheten inom socialpsykiatri. För att få svar på om nämnden har beaktat revisorernas kritik har revisionskontoret följt upp granskningen med stöd av en intervju på enhetsnivå, kontroll av hur delegationsbesluten anmäls och genom en begränsad aktgranskning.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämnden i allt väsentligt har rättat till de brister som revisorerna tidigare har påtalat. Handläggning och dokumentation av beviljade insatser inom socialpsykiatri har utvecklats och följer numer stadens regelverk. Vidare har den interna kontrollen stärkts och utgör ett bättre stöd för att säkerställa rätts säkerheten inom verksamheten. Nämnden bör dock se till att tillsynen av enhetens arbete med internkontroll i högre grad dokumenteras.

Revisionskontorets aktgranskning visar att DUR (utredningsmetod för Dokumentation, Utvärdering och Resultat) är ett arbetsinstrument som numera är tydligt förankrat i handläggargruppen.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen har sett över dokumentationen av internkontrollen.

➤ Styrning, uppföljning och kontroll

Sammanfattningsvis görs bedömningen att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig.

Nämndens lednings- och styrdokument**I revisionsrapporten konstateras:**

Revisionskontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för år 2010 och bedömer att nämndens egna mål för verksamhetsområdet i huvudsak ansluter till

kommunfullmäktiges mål. Nämnden har tagit fram egna mål som bidrar till att uppnå fullmäktiges mål. Flertalet av nämndens egna mål bedöms enligt revisionskontoret vara konkreta och uppföljningsbara. Nämnden har dessutom tagit fram egna indikatorer och aktiviteter som stöd för att kunna mäta att nämndens egna mål kan nås. Revisionskontoret bedömer att nämndens verksamhetsplan i huvudsak är ett tydligt styrdokument.

Nämndens uppföljning av ekonomi och verksamhet

I revisionsrapporten konstateras:

Nämnden har enligt revisionskontorets bedömning genom ett systematiskt och aktivt besparingsarbete begränsat redovisade underskott inom verksamheterna. Sammantaget har insatserna varit tillräckliga för att nå ett kostnadsutfall inom budgeten.

Revisionskontoret bedömer att verksamhetsberättelsen i huvudsak utgör ett tillräckligt underlag för återkoppling till kommunfullmäktige av ekonomiskt resultat och måluppfyllelse.

Revisionskontoret ser positivt på att nämnden har utvecklat den ekonomiska analysen exempelvis genom jämförelse och analys mellan prognos och utfall för varje verksamhetsområde.

Nämnden har byggt upp ett uppföljningssystem som innebär ett nära och regelbundet samarbete mellan ekonomiavdelningen och övriga avdelningar. Nämnden har fortsatt sitt arbete för att utveckla såväl den ekonomiska styrningen som verksamhetsuppföljningen och kvaliteten. Detta kan exemplifieras av ett omfattande chefsutvecklingsprogram, översyn av processer och arbetssätt med stöd av Lean, dialogmöten och resultatdialoger och en förstudie till projektet Verksamhet och hälsa i syftet att skapa hälsosamma och effektiva arbetsplatser.

Brukarundersökningar

Beställarenheten inom avdelningen för äldre har under hösten genomfört en brukarundersökning som omfattar äldre som beviljats insatser i ordinärt boende och på servicehus. Sammanfattningsvis anser 72 procent av de äldre att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. Svarsfrekvensen i undersökningen är 67,4 procent.

Inom avdelningen för barn och ungdom har en brukarundersökning genomförts bland de ungdomar som besöker stadsdelsområdets fritidsgårdar. Enkäten har besvarats av 145 ungdomar och resultatet visar att aktiviteterna är uppskattade. Kontakten med personalen är positiv och nästan alla ungdomar trivs mycket bra eller bra.

På fem enheter inom avdelningen för vuxna har brukarundersökningar genomförts bland personer med fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar.

Uppföljningarna visar att brukarna i de olika verksamheterna i hög grad är nöjda med insatserna och hur de utförs. Detta bekräftas också av den stadsövergripande undersökning som gjordes inom området funktionsnedsättning hösten 2009. De kritiska synpunkter som kommer fram är bland annat svårigheten att förstå viktig information.

Brukarundersökningar förskola

Föräldrarna är generellt mindre nöjda med sitt barns förskoleverksamhet om man jämför med stadens genomsnitt. Den största skillnaden uppvisar frågan om de rekommenderar den egna förskolan. Av Farstas föräldrar som har sitt barn på en kommunal förskola svarar 73 procent ja på frågan i jämförelse med 83 procent för stadens genomsnitt. I praktiken finns det stora skillnader vad gäller resultaten både mellan de olika förskoleområdena och mellan olika förskolor i respektive område.

Brukarundersökningen visade att vårdnadshavarna på samma sätt som 2009 är missnöjda med kommunikation och samverkan med förskolan. I syfte att stärka personalen på detta område planerar förvaltningen i samverkan med de fackliga organisationerna en utbildningsinsats under 2011.

De barn som till hösten övergick till förskoleklass fick under maj månad svara på en enkel enkät. Alla barn, 306 stycken, svarade på enkäten. Barnen är enligt enkätresultatet generellt mindre nöjda med verksamheten som helhet jämfört med tidigare år.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Det nära samarbetet mellan ekonomienheten och förvaltningens avdelningar fortsätter. I syfte att få ett effektivt resursutnyttjande och hälsosamma arbetsplatser fortsätter arbetet med Lean och arbetssättet som introducerades i projektet Verksamhet och hälsa.

Brukarundersökningar

Äldreomsorgens beställarenhet provar en ny modell för brukarenkäter under 2011. Syftet är att få mer tillförlitlig och aktuell information om hur brukaren/kunden upplever biståndshandläggningen, bland annat med fokus på informationen om kundvalet.

Brukarundersökningar förskola

Resultaten i brukarundersökningarna varierar stort mellan de olika förskoleområdena och på samma sätt visar olika förskolor inom ett område upp olika resultat. Förskolecheferna har haft i uppdrag att fokusera på de områden som visat upp jämförelsevis låga resultat på specifika förskolor respektive i hela området. De har haft dialog med medarbetare och föräldrar både om orsakerna till de olika resultaten och om åtgärdsförslag.

Säkerhet i nämndens prognoser

I revisionsrapporten konstateras:

Sammanställningen visar att prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året vad gäller nettokostnaderna.

Öppenvårdsinsatser för barn och unga – styrning, uppföljning och kontroll

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har med stöd av en intervju med avdelningsledningen, dokumentstudier och en begränsad aktstudie granskat nämndens arbete med öppenvårdsinsatser för barn och unga. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll som säkerställer en rättsäker handläggning och om arbetet sker på ett systematiskt sätt mot uppställda mål. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens styrning i huvudsak är tillräcklig.

Revisionskontoret bedömer att nämndens uppföljning och kontroll behöver utvecklas. Förvaltningen har påbörjat ett arbete för att systematisera uppföljningsarbetet när det gäller utredningar och beslutade insatser. Tillsynen av den interna kontrollen behöver också utvecklas.

Staden har infört en stadsövergripande modell BBIC (Barns Behov I Centrum) för att genomföra barn- och ungdomsutredningar. Flertalet personal inom förvaltningen har gått grundutbildningen. Resultatet av den aktgranskning som revisionskontoret genomfört visar att utredningsmodellen enligt BBIC ännu inte tillämpas fullt ut. Granskningen visar också att genomförandeplaner inte upprättats i tillräcklig omfattning vilket påverkar möjligheten till en systematiserad, individuell uppföljning av insatserna i enlighet med uppställda mål.

Under året har nämnden vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra dokumentationen och verksamhetsuppföljningen. Bland annat har utredningsenheten för barn och ungdom sett över sina arbetssätt för att uppföljningen ska bli bättre. Familjestödsenheten, som samverkar med utredningsenheten i arbetet med att verkställa beslutade insatser för barn och ungdomar, har förstärkts med en ungdomscoach och ungdomsmottagningen med en kurator på halvtid. Vidare har under året en verksamhet med utredningslägenhet och ungdomsboende startat som alternativ till ett institutionsboende.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Arbete med implementering pågår och idag använder alla handläggare BBIC. Från och med mars månad har rutiner införts som säkrar att det finns utredningsplaner i alla nya utredningar och genomförandeplaner i alla

insatsärenden. Enheten har dock ännu inte nått ända fram med att säkra uppföljning och kontroll av de insatser som har beställts.

Stadens rehabiliteringsprocess – en förstudie

(Rapport nr 5, oktober 2010)

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en förstudie avseende stadens rehabiliteringsprocess, för att beskriva rehabiliteringsarbetet utifrån stadens gemensamma rehabiliteringsprocess och de nya reglerna i sjukförsäkringen. Förstudien har omfattat kommunstyrelsen med personalstrategiska avdelningen (PAS), utbildningsnämnden, Farsta stadsdelsnämnd samt två grundskolor och en förskoleenhet. Rapporten har överlämnats till kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och Farsta stadsdelsnämnd för kännedom. Förstudien visade att stadens rehabiliteringsprocess är väl känd ute i verksamheterna och den ger ett bra stöd och en struktur i rehabiliteringsarbetet.

Förstudien har visat att de förvaltningar som ingått i denna granskning på olika sätt driver på arbetet med att minska sjukfrånvaron. Här utmärker sig Farsta stadsdelsförvaltning på ett positivt sätt genom att ge mycket stöd till verksamhetscheferna i ett tidigt skede i rehabiliteringsprocessen.

Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?

(Rapport nr 6, oktober 2010)

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har granskat om stadsdelsnämnderna Farsta och Kungsholmen har en tillräcklig uppföljning och kontroll av ingångna avtal med externa utförare inom hemtjänst. Granskningen belyser också om fördelningen av ansvar för avtalsförvaltningen inom staden är tydlig. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare inte är tillräcklig.

Stadsdelsförvaltningarna följer upp företagen verksamhetsmässigt enligt en stadsgemensam modell. Det saknas dock en rekommendation om vilka bedömningsgrunder som bör användas vid uppföljningen. Därmed kan det bli olika bedömningar inom staden och underlaget för bedömning kan vara otillräckligt. Vad gäller ansvarsfördelningen konstaterar granskningen att nämnderna vet vad de ska följa upp, men att det är otydligt vilken nämnd som svarar för att åtgärder vidtas där brister har konstaterats.

Äldrenämnden och stadsdelsnämnderna bör tillsammans verka för att nämnderna tillämpar likartade bedömningsgrunder i uppföljningen. De granskade stadsdelsnämnderna bör hålla avstämningsmöten med sina externa utförare oftare och mer regelbundet för att utveckla verksamheten och affärsrelationen. Vidare måste de granskade nämnderna förbättra sin uppföljning för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen.

Nämnden yttrade sig över rapporten vidsammanträdet den 20 januari 2011. Nämnden håller i stort med i revisorernas kritik. Särskilt bör otydligheterna i ansvarsfördelningen mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnden klargöras och likartade bedömningsgrunder i verksamhetsuppföljningen bör tas fram. Nämnden genomför också ett antal åtgärder för att förbättra uppföljningen.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Farsta stadsdelsnämnd har i sitt yttrande om rapporten konstaterat att man i stort delar de synpunkter och påpekanden som framkommer i revisionsrapporten och har påbörjat arbetet med att förbättra den egna verksamheten.

➤ Intern kontroll

Nämndens system för internkontroll

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret bedömde i årsrapporten för 2009 att det system för intern kontroll som nämnden tidigare antagit behövde ses över och uppdateras så att det är upprättat i enlighet med stadens anvisningar. Revisionskontoret kan konstatera att så inte har skett under 2010 men att nämnden på sammanträdet i mars 2011 kommer att behandla ett nytt system för den interna kontrollen.

Samtliga kontroller som ingick i internkontrollplanen för 2010 har genomförts. Nämnden har fått en skriftlig sammanställning och rapportering av resultatet i verksamhetsberättelsen. Därmed har rapporteringen av internkontrollplanens genomförande förbättrats.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

På nämndens möte i mars togs beslut om ett system för intern kontroll. Beslutade kontroller enligt internkontrollplanen pågår och bör vara klara under våren. Efterkontroller och eventuella kompletteringar görs under hösten före sammanställning av årsrapporten. Rapportering av årets arbete med intern kontroll görs i samband med förvaltningens verksamhetsberättelse/årsredovisning.

Uppföljning av hemtjänst enligt lagen om valfrihet, LOV

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en granskning av nämndens uppföljning inom hemtjänsten på individnivå. Syftet har varit att bedöma om nämndens interna kontroll är tillräcklig vad gäller styrning, uppföljning och kontroll av den tid som faktureras av utförarna.

Revisionskontorets bedömning är att den interna kontrollen inte är tillräcklig. De kontroller som sker idag är inte tillräckliga för att förvaltningen ska kunna säkerställa att den äldre har fått den hemtjänstinsats som beviljats och att de timmar som utföraren rapporterar in verkligen har utförts. För att säkerställa att

omsorgen håller den kvalitet som den äldre utlovats krävs enligt revisionskontoret en samordning mellan avtalsuppföljning och den individuella uppföljningen samt att förvaltningen bevakar att genomförandeplaner upprättas då dessa ligger till grund för kontroll av att utföraren har levererat de insatser den enskilde har rätt till.

Revisionskontoret har också uppmärksammat att Paraplysystemet endast ger handläggarna en begränsad tillgång till utförarens sociala dokumentation, vilket kan försvåra uppföljningen. Granskningen visar också att det saknas underlag, utöver handläggarens dokumentation, som kan verifiera att den äldre har gjort ett eget aktivt val av utförare. Det är viktigt att i efterhand kunna visa att handläggaren har haft en neutral roll i den äldres val.

I takt med att antalet utförare har ökat har handläggarnas arbetsbelastning blivit högre och det kan idag vara svårt för biståndshandläggarna att hinna med alla delar i sitt uppdrag. Revisionskontoret anser att det behövs ytterligare diskussion om hur biståndshandläggarna praktiskt ska hantera uppdraget som beställare och uppföljare mot de privata utförarna. Nämnden behöver fundera på om, och i så fall hur, system och organisation för den individuella uppföljningen och kontrollen behöver förändras för att vara effektiv

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Det underlag förvaltningen har för att visa att den äldre har getts möjlighet att göra ett aktivt val består på individnivå av handläggarens dokumentation. Dessutom följs informationen till den äldre upp genom enkäter. Om ytterligare verifiering behövs menar förvaltningen att en modell för detta måste tas fram stadsgemensamt.

En mer utvecklad individuell uppföljning och kontroll är påbörjad. Två handläggare har avsatts på heltid för att följa upp beställda och utförda insatser enhetsvis.

Felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd

I revisionsrapporten konstateras:

Revisorerna granskade år 2007 nämndens arbete med att förbygga, kontrollera och motverka felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Granskningen visade att nämndens kontroller av vissa led i handlägningsprocessen behövde förstärkas och att tillsynen av verksamhetens interna kontroll kunde förbättras. Syftet med granskningen har varit att följa upp om nämnden arbetar enligt de riktlinjer som kommunfullmäktige fastställde under år 2010 för att utbetalningar av ekonomiskt bistånd ska bli korrekt. Granskningen har omfattat dokumentstudie, kontroll av handläggningen av ekonomiskt bistånd samt intervju med handläggare av felaktiga utbetalningar (FUT-handläggare) och enhetschefer.

Revisionskontoret bedömer sammanfattningsvis att nämnden har tillfredsställande

system och rutiner för att förebygga, kontrollera och motverka felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Nämnden bör dock se till att tillsynen av enhetens arbete med internkontroll utvecklas.

Nämnden har tagit fram arbetsbeskrivningar som tydliggör arbetsfördelningen mellan socialsekreterarna och ekonomihandläggarna. Nämnden har former för löpande information till berörd personal om förändringar och nyheter i de lagar och riktlinjer som styr verksamheten. Detta i kombination med gemensamma ärendegenomgångar, arbetsplatsträffar och utbildning säkerställer att personal som handlägger och beslutar om biståndet har kunskap om de regler som gäller för verksamheten.

Nämnden har under hösten genomfört en risk- och väsentlighetsanalys avseende handläggningen av ekonomiskt bistånd. Ett viktigt inslag i den interna kontrollen är enligt revisionskontoret att kontroller genomförs i efterhand. Granskningen visar dock att inga formaliserade efterkontroller görs.

Revisionskontorets uppfattning är att handläggningen ska präglas av tydlig information, noggranna kontroller och korrekt registrering i Paraplysystemet. Granskning av enskilda beslut visar att med ett undantag (14 av 15) var ansökan fullständigt ifylld, kontrollerna tillräckliga och dokumentationen stödjer handläggningen och fattade beslut.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen har utvecklat tillsynen av enheternas internkontroll.

Handläggning av förskoleavgifter

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har genomfört en granskning av samtliga stadsdelsnämnders handläggning av förskoleavgifter. Syftet med granskningen är att bedöma om hushållens förskoleavgifter baseras på aktuella inkomstuppgifter.

Enligt förvaltningen kontrolleras cirka 10 procent av hushållens lämnade inkomstuppgifter mot Skatteverkets uppgifter om taxerad inkomst. Revisionskontorets stickprovskontroll visade att merparten av hushållens lämnade inkomstuppgifter var lägre än den taxerade inkomsten. Granskningen visar också att rutiner och arbetssätt inte är dokumenterade. Mot bakgrund av att förvaltningen endast i liten omfattning genomför kontroller mot Skatteverket bedömer revisionskontoret att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig. Revisionskontoret bedömer dock att arbetet med omprövningen av avgifterna sker på ett systematiskt sätt.

För att säkerställa att förskoleavgifterna baseras på korrekta inkomstuppgifter bör kontroll av samtliga hushåll under maxtaxa genomföras mot Skatteverket i samband med omprövningen. Kontroll bör även göras för tidigare år. De hushåll

som uppgivit för låga inkomster bör efterdebiteras. För att stärka den interna kontrollen ytterligare rekommenderas att handlägningsrutinerna dokumenteras.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Förvaltningen har tagit fram en skriftlig rutin för uppföljning av förskoleföräldrars inlämnade inkomstuppgifter. En helomfattande inkomstprövning kommer att genomföras varje höst.

Granskning av förtroendekänsliga poster

I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har med hjälp av konsult genomfört en granskning avseende förtroendekänsliga poster. Granskningen syftar till att bedöma om nämnden har en tillräcklig styrning och kontroll av redovisningstransaktioner inom förtroendekänsliga områden. Förtroendekänsliga områden har i granskningen avgränsats till resor, representation och personnära kostnader för ledande befattningshavare samt bisysslor.

Resultatet av granskningen visar att nämnden inte i alla delar har en tillräcklig styrning och kontroll av redovisningstransaktioner inom förtroendekänsliga områden. När det gäller området resor är bedömningen att regelverket kan utvecklas för att bli mer heltäckande. Resultatet av stickprov på fakturor visade vissa brister i underlagen avseende redovisning av deltagare vid resa, syftet med resan och attest.

När det gäller området representation är bedömningen att regelverket täcker in relevanta områden. Stickprovskontrollerna av fakturor gällande representation visar att det finns brister i redovisningsrutinerna vad gäller att ange syftet med representationen och namnen på deltagare vid representationen.

Stickprovsgranskningen visade även att avsteg gjorts från momsreglerna om begränsningar i avdragsrätten, vilket innebär att nämndens momsavräkning är felaktig och bör justeras retroaktivt. När det gäller området bisysslor är bedömningen att regler och riktlinjer är aktuella och täcker in relevanta områden. Revisionskontoret bedömer dock att nämndens interna kontroll avseende bisysslor kan förbättras. Kartläggning av anställdas bisysslor bör ske regelbundet för att säkerställa att regler och riktlinjer efterlevs.

Förvaltningens kommentarer och åtgärder:

Arbetet med att utveckla och implementera rutiner fortsätter. Ett system för internkontroll och egenkontroll har utvecklats för att följa efterlevnaden av regelverket. En planering finns för att kontrollera att regler och riktlinjer följs när det gäller bisysslor.

Förvaltningen har även särskilt satsat på utbildning i representation vid två separata tillfällen för grupperna enhetschefer och biträdande enhetschefer samt för administratörer.



Granskning av intern kontroll avseende ekonomi- och lönehantering I revisionsrapporten konstateras:

Revisionskontoret har med hjälp av konsult genomfört en granskning av nämndens kontroll och uppföljning av löne- och ekonomirutinerna. Syftet är att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig efter överförandet av arbetsuppgifter till servicenämnden. Granskningen har utförts genom intervjuer samt genomgångar av styrdokument, rutiner, riskanalyser och internkontrollplaner samt räkenskapsmaterial. Verifiering av rutiner har skett genom urvals-/stickprovskontroller.

Granskningen visar att ansvarsfördelningen mellan Farsta stadsdelsnämnd och servicenämnden för löne- och ekonomihanteringen är tydliggjord och till stora delar dokumenterad på ett tillfredsställande sätt. Åtgärder genomförs kontinuerligt i syfte att säkerställa att ansvarsfördelning och rutiner är kända inom stadsdelsförvaltningen.

Ansvar för hur en tillräcklig intern kontroll ska säkerställas regleras inte närmare i serviceavtalet utan måste anses åligga respektive part att säkerställa med utgångspunkt i ansvarsfördelningen. Sammantaget bedömer revisionskontoret att den interna kontrollen avseende ekonomi- och lönehanteringen i allt väsentligt är tillräcklig efter överförandet av arbetsuppgifter till servicenämnden.

➤ Nämndens bokslut och räkenskaper

I revisionsrapporten konstateras:

Farsta stadsdelsnämnds bokslut och räkenskaper för år 2010 är rättvisande.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på Stadsrevisionens årsrapport 2010 för Farsta stadsdelsnämnd.

Bilaga

Stadsrevisionens årsrapport för Farsta stadsdelsnämnd 2010