



Handläggare: Monica Petersson  
Telefon: 08-508 25 028  
Handläggare: Linda Calrin  
Telefon: 08 -508 25 065

Till  
socialtjänst- och  
arbetsmarknadsnämnden

## Rapport om verksamhetsrevision 2009

### Förvaltningens förslag till beslut

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner rapporten

Gillis Hammar  
förvaltningschef

Eva C Sandberg  
ekonomichef

### Sammanfattning

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av den verksamhetsrevision och internrevision som genomförts under 2009. Verksamhetsrevision genomfördes första gången 2006 efter ett beslut i socialtjänstnämnden om att verksamhetsrevision ska ingå som en del i en utvecklad internrevision. Under 2009 har tre enheter och en organisation granskats.

Resultatet från årets verksamhetsrevision visar att enheter och organisationer i huvudsak är välorganiserade i sin planering och rapportering och att samarbetet mellan de olika nivåerna fungerar väl. De flesta enheterna hade under 2009 med några undantag inte kommit igång med arbetet i ILS-webben, vilket kommer att förbättras under 2010. Samtliga granskade enheter och organisationer har ett genomtänkt kvalitetsarbete.

### Bakgrund

Varje nämnd ska årligen genomföra en internkontroll för att följa upp att de interna kontrollsystemen fungerar inom nämndens verksamhetsområde. Utifrån nämndens risk- och västenlighetsanalys har ett antal områden/rutiner valts ut för granskning under verksamhetsåret. Syftet är att verifiera att nämndens mål uppnås samt att riktlinjerna upprätthålls och fastlagda kontroller genomförs. Socialtjänst- och



arbetsmarknadsförvaltningen genomför därför årligen en internrevision med tonvikt framför allt på ekonomi- och personaladministrativa rutiner.

År 2006 kompletterades internrevisionen med en fördjupad granskning av verksamheten, en s.k. verksamhetsrevision. Denna del av revisionen granskar hur verksamheterna redovisas i stadens integrerade ledningssystem (ILS) vad avser uppdrag, mål, prestationer, prioriterade frågor och kvalitet samt inbördes konsistens mellan plan och rapportering. Även rutiner för uppföljning och dialog granskas.

### **Verksamhetsrevision 2009**

Under 2009 har följande områden granskats i verksamhetsrevisionen.

- Uppdrag, mål och uppföljning
- Planerade prestationer och uppföljning
- Kvalitetsgarantier och uppföljning
- Uppföljning av verksamhetens effekter
- Ledningsdialog
- Relevanta riktlinjer och deras användning
- Att förbättringsförslag från tidigare år har genomförts.

De områden som verksamhetsrevisionen har granskat har jämfört med tidigare år utvidgats med relevanta riktlinjer och deras användning och granskning av att förbättringsförslag från tidigare år har genomförts.

Underlag för granskningen har varit verksamhetsplaner med internkontrakt samt tertialrapporter, kvalitetsgarantier och verksamhetsberättelse. Revisionen har även tagit del av enhetsspecifika uppföljningar, utvärderingar, statistik, projekt, relevanta riktlinjer m.m. Efter genomgång av dokumenten har samtal förts med ledningen på enhetsnivå och avdelningsnivå.

I kommunstyrelsens anvisningar till verksamhetsplan för 2008 understryks nödvändigheten av att:

- nämndmål och åtaganden är tydliga och uppföljningsbara
- resultatredovisningen förstärks
- analys och utvärdering av verksamheten förstärks

De enheter som har granskats under 2009 är Socialjouren, Famvux och START Team Söder. Det är en verksamhet från varje verksamhetsavdelning. Den organisation som har granskats är RFSL Stockholm. Enligt beslut i verksamhetsplanen skulle sammanlagt 14 verksamheter och organisationer ha granskats. Flera enheter var föremål för granskning av Länsstyrelsen i Stockholms län och



Socialstyrelsen under samma period som verksamhetsrevisionen skulle genomföras. Detta tillsammans med byte av personal på aktuella befattningar har medfört att färre enheter än vad som var planerat granskats 2009.

Ett viktigt område för granskning är tillämpningen av riktlinjer så att inte likställighetsprincipen över staden ifrågasätts. Inom ramen för verksamhetsrevisionen finns inte utrymme för att granska enskilda fall utan en intervju görs och i den en beskrivning av rutiner kring arbetet med riktlinjer.

Ett protokoll har upprättats för var och en av de granskade enheterna/organisationerna. Utkast till protokoll har sakgranskats av respektive enhet. Därefter har protokollen överlämnats till respektive chef och i samband med årsredovisningen till förvaltningsledningen.

### **Verksamhet i egen regi**

#### **Resultat**

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningens tre granskade enheter är samtliga välorganiserade i sin planering och rapportering och samarbetet mellan olika nivåer fungerar väl. Samtliga enheter har verksamhetsplaner, verksamhetsberättelser, tertialrapporter och kvalitetsgarantier. Enheterna har oftast tydliga åtaganden kopplade till nämndens mål men för någon enhet saknas åtaganden till en del mål. Det finns en inbördes konsistens mellan plan och rapportering, men analysen av resultat i tertialrapporter och verksamhetsberättelser skulle kunna beskrivas mer utförligt och utvecklas.

Förvaltningens enheter behöver göra en satsning på att skriva sina styrdokument i ILS-webben. Endast en av de granskade enheterna har lagt in sitt verksamhetsplan i ILS-webben. Förvaltningen kommer att under 2010 göra en satsning på att samtliga enheter ska använda ILS-webben.

Samtliga enheter har en stor mängd mått för att mäta prestationer och uppföljningen av dessa fungerar väl.

Samtliga enheter har kvalitetsgarantier och bedriver ett aktivt kvalitetsarbete med exempelvis handledning, utbildning, kvalitetsmatriser, kvalitetsbokslut m.m. Boende- och behandlingsenheten har exempelvis utarbetat kvalitetsmatriser med åtaganden riktat till kunder. Dessa är väl genomtänkta och uppföljningsbara.

Samtliga enheter genomför enkäter riktat till kunder eller uppdragsgivare. Enkäterna utgör inte alltid en uppföljning av garantin utan får ibland karaktär av



en allmän kvalitetsmätning. Enheterna får genomgående positiv kritik från uppdragsgivarna. Famvux och START Team Söder har även enkäter riktat till klienter. För Socialjourens del har försök gjorts med enkäter till klienterna, men det finns flera svårigheter för att de ska ge ett tolkningsbart resultat. Klienterna befinner sig oftast i akuta situationer och om de överhuvudtaget besvarar enkäter blir de svårtolkade eftersom klienten inte skiljer på stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst och Socialjouren.

Uppföljning av verksamhetens effekter görs via uppföljningar av genomförandeplaner, enkäter m.m. Långsiktiga uppföljningar av de insatser som personen har varit föremål för ska göras av beställaren.

### Riktlinjer

Eftersom granskning av riktlinjer och deras användning är ett nytt område så beskrivs detta mer detaljerat med särskilt fokus på socialjouren. Olika verksamheter berörs olika mycket av stadens egna riktlinjer och andra myndigheters riktlinjer. Enheterna har utifrån gällande riktlinjer utarbetat rutiner för att dessa ska följas.

Den verksamhet som berörs av flest riktlinjer är socialjouren. För att följa upp att riktlinjerna följs görs ärendeanalyser både av hur socialjouren handlägger de egna ärendena och hur samarbetet med stadsdelsförvaltningarna och andra myndigheter fungerar. Systematiska granskningar av dokument genomförs utifrån olika teman. Personalen har samma handledare för att få ett likartat arbetssätt och alltid närvarande arbetsledning.

Socialjouren har varje år genomfört en enkät gentemot stadsdelsförvaltningarna. 2008 års enkät besvarades av 154 socialsekreterare och i genomsnitt var 87,3 procent nöjda med det arbete som socialjouren gjort. Endast på en fråga hade socialsekreterare inom försörjningsstöd ett något lägre förtroende och det gällde socialjourens beslut och bedömningar men 81 procent var ändå nöjda. En anledning kan vara att socialjouren något oftare säger ja till logi för natten i ärenden där stadsdelsförvaltningen nekar. Socialjouren gör en nödprövning och då är det ibland inte möjligt att neka om det inte tydligt framgår av stadsdelsförvaltningarnas dokumentation motivet för beslut om avslag.

I intervjuerna har framkommit att det tidigare funnits en otydlighet i riktlinjerna för ekonomiskt bistånd kring nödprövningar. En uppdatering av gällande rutin för nödprövningar har gjorts under hösten 2009 för att förtydliga samverkan mellan stadsdelsförvaltningarna och socialjouren/hemlöshetsjouren.



## Organisationer

Enskilda organisationer följer inte samma regelverk som socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen, men kraven är ändå i princip desamma med verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, revision, regelbundna uppföljningar m.m. Verksamhetsrevisionen har anpassats till de riktlinjer som gäller för bidrag till organisationer. Eftersom organisationer inte är föremål för internrevision så har även ekonomin granskats i verksamhetsrevisionen.

### RFSL Stockholms bidrag under 2009

Bidrag från socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden:	
verksamhetsbidrag	965 000
HIV/STI- bidrag från Socialstyrelsen via nämnden	2 000 000
Egalia	225 000
Bidrag från övriga:	
Stockholms läns landsting - verksamhetsbidrag	100 000
Stockholms läns landsting- HIV/STI-bidrag	1 700 000
Allmänna arvsfonden – Working it out	511 000
Allmänna arvsfonden – Egalia	628 000
Socialstyrelsen - projekt linje 59, Working it out	685 000
lönebidrag	160 000
<b>Totalt</b>	<b>6 974 000</b>

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden fördelar bidrag till föreningar som bedriver förebyggande verksamhet inom ramen för av socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens prioriterade områden. Verksamheten ska komplettera stadens egna verksamheter. Bidragen får inte användas till ren fritids- eller hobbyverksamhet. Målet är att granska alla organisationer och det finns inga särskilda skäl till valet av RFSL Stockholm.

Nämndens verksamhetsbidrag går till bland annat två kuratorer anställda av RFSL Stockholm som erbjuder individuella samtal, parsamtal och gruppsamtal med inkomstrelaterade avgifter som lägst 100 kr och som högst 300 kr. RFSL Stockholm har en invandrarverksamhet med individuella kontakter. RFSL har också en rad verksamhetsgrupper med olika aktiviteter och bedriver HBT-certifiering av vårdinrättningar. De genomför också skolpresentationer varje år och träffade under 2008, 14 000 elever. Skolpresentationerna bekostas nästan helt av skolorna själva. För HIV/STI-bidraget har RFSL jourtelefon, linje 59 (telefonjour för ungdomar) och sexperterna som svarar på frågor om sex på RFSL-



chatten, delar ut kondomer till stadens video och bastuklubbar, driver Egalia en fritidsverksamhet för ungdomar m.m.

Samarbetet mellan socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen och den enskilda organisationen är välfungerande och bägge parter anser att de diskussioner som förs är konstruktiva och till nytta för verksamheten. RFSL Stockholm har en mängd policys och riklinjer som styr upp arbetet i verksamheten. Exempelvis riktlinjerna för krishantering och säkerhet som är viktiga för föreningen eftersom det finns en ständig hotbild. Organisationen lägger ner mycket arbete på att ha en hög kvalitet på verksamhet och projekt.

Organisationen har en mängd skriftlig dokumentation i form av verksamhetsplaner, verksamhetsberättelser, ansökningar och redovisningar av organisationsstöd och olika projektbidrag. Verksamhetsplanen skrivs innan beslut har fattats angående bidrag, vilket innebär att det för organisationen är problematiskt att sätta realistiska mål och därav följer en del brister i överrensstämelsen mellan verksamhetsplan och verksamhetsberättelse. Överrensstämelsen mellan budget och ekonomisk redovisning behöver också förbättras. Förvaltningen har som rutin att kräva in en reviderad budget innan utbetalning av bidrag görs. RFSL Stockholm utför det de åtar sig för de medel som nämnden beviljar, men överrensstämelsen mellan de mål som sätts upp och redovisningen behöver förbättras.

Förvaltningens ansökningsblanketter behöver förbättras. I ansökan för exempelvis 2009 beskrivs vad som genomförts 2007. Organisations- och föreningsstöd har avvaktat med förbättringar eftersom en förstudie kring ett e-tjänstprogram för att elektroniskt kunna hantera ansökningsblanketter har genomförts på förvaltningen under 2009. I avvaktan på denna elektroniska lösning bör blanketterna ses över.