



Handläggare: Kerstin Malmpoort
Telefon:08-508 22 517

Verksamhetsberättelse 2012

Beställarenheten äldre

Sammanfattande analys

Beställarenheten svarar för myndighetsutövning för personer 65 år och äldre. Biståndsbedömningen sker utifrån den enskildes behov och förutsättningar inom ramen för gällande lagstiftning, socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om riksferdtjänst, politiska mål och stadens riktlinjer. Beställarenheten informerar om och ska erbjuda, de som är i behov av bistånd, insatser i form av hemtjänst, boendestöd, vård- och omsorgsboende, korttidsboende, servicehus, dagverksamhet, avlastning, avlösning, ledsagarservice och trygghetslarm. Enheten beslutar också om avgifter för insatser, nedsättning av avgift, hemvårdsbidrag samt rätten till tandvårdsstöd. Färdtjänstansökningar utreds på enheten men besluten fattas av landstingets färdtjänstnämnd.

Inom enheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, två administrativa assistenter på deltid, en boendesamordnare, 25 biståndshandläggare samt två utredare på deltid för färdtjänst.

Som ett led i enhetens kvalitetsutveckling har enheten omorganiserats och omfattar nu sex basgrupper med fyra handläggare i varje. Biståndshandläggarna arbetar var tredje vecka i en mottagningsgrupp som hanterar vårdplaneringar samt brådskande ärenden för hela enheten. Samtliga medarbetare har under året deltagit i organisationsutveckling dels genom representanter i arbetsgrupp och dels genom kvalitetsutvecklingsmöten för samtliga medarbetare. Den nya organisationen prövades under sommaren och visade sig fungera bra dels genom att fördela arbetsmängden mellan handläggarna och dels genom att skyndsamt frigöra handläggare för akuta situationer. Biståndshandläggarna har fått en arbetssituation som ger utrymme för självständigt planerande av arbetsuppgifter som bland annat inneburit att enhetens samtliga beslut hållits aktuella under året. Den nya organisationen har lett till att biståndshandläggarna kunnat arbeta mer långsiktigt med de ärenden de är ansvariga för.

I december var totalt 2152 personer aktuella på enheten varav 1480 personer hade hemtjänst i ordinärt boende, 133 personer bodde på servicehus och 550 personer bodde på någon form av ett vård- och omsorgsboende.

Enheten uppnår nästan samtliga åtaganden, aktiviteter samt indikatorer sånär som på nivå på sjukfrånvaro samt en budget i balans.



Enheten arbetar aktivt med kvalitetsutveckling och har fokus på uppföljning samt att säkerställa likställdheten i myndighetsutövningen.

Beställarenheten har ett underskott med 8,7 mnkr och uppnår inte en budget i balans.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende ökade under året och har medfört ökade kostnader. Inom hemtjänsten har helmånadsinsatserna i alla nivåerna ökat. Detta har i huvudsak berott på att fler äldre önskat bo kvar i hemmet med ökade behov av omsorg vilket inneburit behov av dubbelbemanning av hemtjänsten.

Behovet av vård- och omsorgsboende har varit relativt konstant under 2012 och det har skett en omfördelning så att fler personer bor i vård- och omsorgsboende med demensinriktning. De som bor i vård- och omsorgsboende med inriktning demens har oftast större behov av omsorg vilket i sin tur innebär högre kostnader för placeringarna. Konsekvensen av denna förskjutning mellan antalet personer placerade på boenden med somatisk inriktning och de som bor på boenden med demensinriktning är att kostnaderna för det totala antalet placeringar inte sjunkit i samma utsträckning som det totala antalet placerade.

Enheten genomförde i början av 2012 ett antal olika åtgärder för att minska budgetunderskottet. Dessa åtgärder som bland annat innebar att samtliga beslut är uppföljda och aktuella börjar visa resultat. Bedömningen är att dessa resultat gett viss effekt under året.

Ytterligare en åtgärd för att bland annat minska budgetunderskottet var att enhetschef, biträdande enhetschef samt två biståndshandläggare har delegation på beslut hemtjänstinsatser från nivå 14 och uppåt och enhetschef och biträdande enhetschef beslutar om vård- och omsorgsboende. Under augusti och september har stickprov genomförts på ett antal beslut om hemtjänstinsatser i nivåer över 14 för att säkerställa likställdheten i besluten.

Enheten har fortsatt arbetet med att följa upp och individanpassa de beslut som fattas.

Enheten har behandlat och diskuterat verksamhetsberättelsen för 2012 på arbetsplatsträff (APT) den 29 januari 2013.



Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

NÄMNDMÅL:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att minska sin del av energiförbrukningen.

 Uppfylls helt



Enheten sparar energi genom att alla medarbetare släcker lamporna då de lämnar arbetsrummen för dagen. Utskrifter är i största möjliga mån dubbelsidiga för att minska förbrukningen av papper och energi.

Vid resor inom staden används i första hand allmänna kommunikationer och cykel finns att tillgå vid kortare resor inom stadsdelen. Medarbetarna samplanerar taxiresor till och från sjukhusen vid vårdplanering.

Enheten sopsorterar.

Samtliga medarbetare släcker skärmen vid dagens slut, återanvänder kontorsmaterial och använder inte engångsartiklar.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst	88 %	70 %	70 %	2012
Kommentar: Enheten har under 2012 informerat äldre och närstående om valfrihetssystemen inom äldreomsorgens verksamhetsområde. Enheten har arbetat aktivt med att uppmuntra äldre att byta utförare vid behov.				
 Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende	84 %	55 %	55 %	2012
Kommentar: Enheten har under 2012 informerat äldre och deras närstående om valfrihetssystemen inom äldreomsorgens verksamhetsområde. Enheten har arbetat aktivt med att uppmuntra äldre att byta utförare vid behov.				

NÄMNDMÅL:
Brukarna ska ges ökade möjligheter till aktiva val genom en tillgänglig och tydlig information om verksamheten och utförare

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Uppsökande verksamhet ska erbjudas personer över 80 år. Möjlighet att fylla i "Dokumentet om mig"	2012-01-01	2012-12-31	

Kommentar:

Enheten har genomfört två informationstillfällen under 2012 för personer över 75 år i stadsdelen.

Verksamhetsberättelse Enhet

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

ÅTAGANDE:**Beställarenheten äldre åtar sig att ge en tydlig och bra information om äldreomsorgens olika hjälpinsatser och utföraralternativ**

 Uppfylls helt

Medarbetarna förmedlar korrekt och saklig information såväl skriftligt som muntligt vid möten med äldre och deras närstående.

Enheten har ett informationspaket som bland annat innehåller information om valfrihet inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. Informationspaketet lämnas i kontakter med äldre och närstående/företrädare.

En katalog över hemtjänstutförare har sedan tidigare utarbetats av enheten och har uppdaterats regelbundet under 2012.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg****NÄMNDMÅL:****All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Brukarundersökningar genomförs om bemötande och handläggningens kvalitet.	2011-01-01	2012-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

Under april månad 2012 genomförde enheten en brukarundersökning. Frågeformulär delades ut till de som besöker färdtjänst- och riksfärdtjänsthandläggare samt till de äldre som biståndshandläggarna träffar på hembesök.

Brukarundersökningen för färdtjänst och riksfärdtjänst visade att många var nöjda och gav mycket högt betyg; 4,6 av max 5.

Brukarundersökningen för resten av enheten visade också en hög grad av nöjdhet hos våra brukare och enheten fick 4,2 av 5 i betyg.

Under september och oktober genomfördes stadsövergripande brukarundersökningar som också gav besked om brukarnas upplevelse av biståndshandläggarnas bemötande.

Brukarundersökningen visade att nöjdheten med biståndshandläggarna hade ökat sedan föregående år och stadsdelen ligger över stadens snitt med 87 procent nöjda i Hägersten-Liljeholmens stadsdel mot 85 procent för staden i snitt.

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att med ett gott bemötande erbjuda delaktighet och tillvarata den enskildes resurser för att uppnå en rättsäker myndighetsutövning av god kvalitet.



Uppfylls helt

Enheten är organiserad så att biståndshandläggarna är tillgängliga för såväl äldre, närstående som utförare och samarbetspartners. Enheten har en mottagningsgrupp där biståndshandläggare finns tillgängliga under kontorstid och stadens gemensamma kontaktcenter Äldre direkt svarar på samtal angående stadsdelens biståndshandläggning och stadens utbud.

Biståndshandläggarna skriver utredningar i stadens kartläggnings- och utredningsinstrument vilket ger ett allsidigt underlag vid beslut.

Samtliga tidsbegränsade beslut är aktuella.

Medarbetarna har deltagit i vidareutbildning via äldreförvaltningen. 2012 års utbildningar har bland annat berört demensområdet, äldreomsorgens värdegrund samt juridik.

Enheten har deltagit i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre.

Möten hålls en gång per månad för enhetens interna kvalitetsutvecklingsarbete. Samtliga handläggare deltog under våren 2012 i handledning.

NÄMNDMÅL:

Anhöriga ska uppleva att de får stöd och hjälp utifrån sin aktuella situation

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att uppmärksamma anhörigas behov, informera om och erbjuda stöd för anhöriga.

 Uppfylls helt

Enheten har erbjudit anhöriga stöd och avlastning i olika former av insatser som anpassas efter den enskildes önskemål och behov. Insatserna som erbjudits finns att tillgå i stadsdelen i form av biståndsbedömda insatser, frivilliga organisationer samt av anhörigkonsulenter inom förvaltningen.

NÄMNDMÅL:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att uppmärksamma våld i nära relationer samt i förekommande fall kontakta och samråda med teamet mot våld i nära relationer.


 Uppfylls helt

Enheten har representanter i Fridagruppen som arbetar ihop med teamet mot våld i nära relationer. Medarbetarna diskuterar varningstecken och arbetar för att upprätthålla ett medvetet förhållningssätt och vara uppmärksam på våld i nära relationer.

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid

16,7 %

10 %


75 %

2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------


Kommentar:

Enheten har under 2012 haft tre medarbetare som arbetat deltid. Två har tackat nej till utökning av arbetstiden och den tredje är för närvarande heltidssjukskriven.

 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90,1 %	90 %	80 %	2012
--	--------	------	------	------

Kommentar:


I 2012 års medarbetarenkät får ledningen för enheten ett tydligt besked om att medarbetarna uppfattar att det ställs tydliga krav på dem. 90 procent av medarbetarna upplever att chefen ställer tydliga krav på dem och detta innebär att det fortsatta arbetet inriktas på att förvalta och förädla tydligheten.

 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete	92 %	90 %	80 %	2012
---	------	------	------	------

Kommentar:

I den senaste medarbetarenkäten svarade 100% av medarbetarna att de visste vad som förväntades av dem i deras arbete.

Det fortsatta arbetet kommer att inriktas mot att förvalta och förädla detta resultat.

 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,5 %		4,5 %	VB 2012
---	-------	--	-------	---------

Kommentar:

Enheten arbetar för att sänka sjukfrånvaron. I mars 2012 låg sjukfrånvaron på 5,5 %. I juni 2012 hade sjukfrånvaron sjunkit till 4,38 %. I oktober 2012 låg sjukfrånvaron på 5,5 %.

NÄMNDMÅL:

Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2010-2012	2012-01-01	2012-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Kommentar:

Enheten har behandlad policyn om kränkande särbehandling på APT och planeringsdagar.

Medarbetarna oavsett kön uppmantras att ta ut föräldraledighet. Enhetschefen håller kontakt med den föräldraledige för att informera och även planera inför återkomsten i arbete.

Enhetens möten hålls mellan klockan 9 och klockan 15 för att ge möjlighet för föräldralediga att delta.

I samband med rekrytering kallas sökanden av båda könen till intervju. Under året har enheten rekryterat såväl kvinnor som en man.

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att erbjuda kompetensutveckling inom verksamhetsområdet till medarbetarna.

 Uppfylls helt

Samtliga medarbetare har erbjudits kompetensutveckling utifrån sitt yrkesområde. Enhetschef, biträdande enhetschef och handläggarna deltog i de utbildningar som äldreförvaltningen anordnat under 2012.

Medarbetarna deltar i förekommande föreläsningar inom yrkesområdet.

Färdtjänstutredarna har under 2012 deltagit i utbildningar avseende både riksfärdtjänst och färdtjänst.


Enheten deltar i projektet "Bättre samverkan, bättre liv" som riktar sig mot de mest sjuka äldre. Projektet arbetar utifrån den så kallade leanmetoden.

Biståndshandläggarna har under våren 2012 haft handledning. Enheten beslutade att avvakta med fortsatt handledning hösten 2012.

NÄMNDMÅL:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

 Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

Enheten genomförde en fysisk skydds rond i slutet av året och stadens medarbetarenkät som berör den psykosociala arbetsmiljön under september månad.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.</p> <p>Kommentar: I medarbetarenkätens resultat som kom i oktober visade det sig att några av medarbetarna upplevde att det fanns kränkande särbehandling på arbetsplatsen. På enhetens APT i december diskuterades resultaten av medarbetarenkäten. Vid planeringsdagar i november fortsatte arbetet med att utveckla enhetens arbete mot kränkande särbehandling. Enheten kommer att fortsätta det påbörjade arbetet under 2013.</p>	2012-01-01	2012-12-31	
<p>✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras.</p> <p>Kommentar: Sjukfrånvaron analyseras regelbundet. Enheten har efter en topp i februari månad haft en sjunkande sjukfrånvaro under våren och sommaren. Frånvaron var 6,37 % under november månad 2012.</p>	2012-01-01	2012-12-31	

ÅTAGANDE:**Beställarenheten äldre åtar sig att förbättra förutsättningarna för en ökad närvaro på arbetsplatsen och minska sjukfrånvaron.**



◆ Uppfylls delvis

Sjukfrånvaron på enheten har följts upp regelbundet. Sjukfrånvaron var i februari 5,50 % vilket är något högre än årsresultatet för 2011. I juni låg sjukfrånvaron på 4,38 % och i oktober 2012 var sjukfrånvaron 5,54 %.

Alla medarbetare har höj- och sänkbara skrivbord och de medarbetare som önskar får tillgång till mousetrappers för att minska belastningsskador. En ergonomigenomgång genomfördes i maj 2012 med uppföljning under hösten 2012.

Friskvårdsstöd och friskvårdstimme när arbetet så tillåter finns att tillgå och medarbetarna har uppmuntrats till att utnyttja sin friskvårdstimme.

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva
KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder) Kommentar: Redovisas för stadsdelen.	99,99 %	100 %	100 %	VB 2012
 Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder) Kommentar: Redovisas för stadsdelen.	0 %		+/- 1 %	2012

NÄMNDMÅL:
Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget
ÅTAGANDE:
Beställarenheten äldre åtar sig att arbeta inom given budgetram.
 Uppfylls inte

Beställarenheten prognostiserar ett underskott med 8,7 mkr och uppnår inte en budget i balans. Resultatet är 2,2 mkr sämre än prognostiserat i tertialrapport två.

Antalet personer som har hemtjänst i ordinärt boende ökade under året vilket medförde ökade kostnader. Inom hemtjänsten har helmånadsinsatserna i alla nivåer ökat. Detta har i huvudsak berott på att fler äldre önskat bo kvar i hemmet med ökade behov av omsorg vilket inneburit behov av dubbelbemanning av hemtjänsten.

Behovet av vård- och omsorgsboende har varit relativt konstant under 2012 men det har skett en omfördelning så att fler personer bor i vård- och omsorgsboende med demens inriktning. De som bor i vård- och omsorgsboende med inriktning demens har oftast större behov av omsorg vilket i sin tur innebär högre kostnader för placeringarna. Konsekvensen av denna förskjutning mellan antalet personer placerade på boenden med somatisk inriktning och de som bor på boenden med demensinriktning är att kostnaderna för de totala antalet placeringar inte sjunkit i samma utsträckning som det totala antalet placerade.

Enheten har under 2012 genomfört ett antal olika åtgärder för att minska budgetunderskottet. Dessa åtgärder har bland annat inneburit att samtliga beslut är uppföljda och aktuella. Enhetens intäkter har under samma period ökat.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Blankett till Årsredovisning 2012 - anslagsfinansierade verksamheter

Enhet : ÄO Beställarenhet

Enhetschef: Kerstin Malmport

Beloppen
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2012	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	6 892	0	6 892
Bidrag	123	0	123
Försäljning av verksamhet	274	1 500	-1 226
Övriga externa intäkter	32 877	30 240	2 637
Summa intäkter	40 166	31 740	8 426
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	167 547	167 482	-65
Personalkostnader	15 327	16 200	873
Övriga personalkostnader	358	601	243
Lokalkostnader	1 864	2 100	236
Entreprenader och köp av verksamhet	383 949	367 713	-16 236
Övriga kostnader	4 417	2 204	-2 213
Summa kostnader	573 462	556 300	-17 162
Summa netto	533 296	524 560	-8 736

Investeringar

Medel för lokaländamål

Verksamhetsberättelse Enhet

Telefon 08-508 22 517



Övrigt

KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

NÄMNDMÅL:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2012-01-01	2012-12-31	
Kommentar: Internkontroll genomförs under året. Under maj och juni månad genomförde enheten en kontroll på faktureringar inom hemtjänst via slumpmässiga kontroller av fakturahanteringen. Enheten har också internkontrollerats under hösten 2012 av administrativa avdelningen och avdelningen för personalfrågor.			
 Risk- och väsentlighetsanalys (ROV) ska genomföras av samtliga enheter i ILS-webben.	2012-01-01	2012-02-29	
Kommentar: Enheten har gjort en risk- och väsentlighetsanalys som följs upp kontinuerligt under året.			

ÅTAGANDE:

Beställarenheten äldre åtar sig att ha en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

 Uppfylls helt

Varje månad har verksamhet och ekonomi följts upp genom en sammanställning av alla insatser som är beviljade inom enheten kopplat till förbrukad budget och en ekonomisk prognos av kostnader och intäkter för resterande delen av året.

Vid varje arbetsplatsträff har personalen informerats om det aktuella ekonomiska läget och diskussioner har förts om möjliga förändringar i arbetssätt och rutiner för att uppnå budgetbalans.

Synpunkter och klagomål

Verksamhetsberättelse Enhet

Telefon 08-508 22 517

www.stockholm.se

Enheten tar upp och behandlar inkomna klagomål och synpunkter på APT.

Enheten hade under början av året fått in ett stort antal synpunkter och klagomål på det nya avgiftssystemet. Enheten har arbetat aktivt med att rätta eventuella felaktigheter samt att informera om det nya systemet.

Ett klagomål som inkommit avser fakturornas utformning och att det är svårt att avgöra vad fakturan avser.

Enheten har tagit emot klagomål gällande tillgänglighet. Klagomålen har avsett att det varit svårt att i vissa fall nå sin ordinarie handläggare. Enheten arbetar med att sprida kunskap om enhetens telefonmottagning samt att se till att anpassa bemanningen i telefonmottagningen till det aktuella behovet.

Övrigt

Enheten har behandlat verksamhetsberättelsen på enhetsmöte den 15 januari samt apt den 29 januari.

Jämställdhet och mångfald

Beställarenheten har följt förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan. Möten och arbetsplatsträffar har hållits på tider som gjort det möjligt för alla medarbetare att delta.

Enheten har strävat efter en mer heterogen personalsammansättning och har under året anställt ytterligare en man. Enhetens platsannonser har utformats så att det framgår att förvaltningen ser sätter värde på numerär mångfald bland medarbetare.

Bilagor

- Uppföljning av aktiviteter i ROV
- Uppföljningsrapport för internkontrollplanen