



Handläggare
Ilona Tóth
Telefon: 08- 508 24 083

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Yttrande över revisionskonto- rets årsrapport 2012

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner detta yttrande över årsrapport 2012.
2. Yttrandet skickas till stadsrevisionen senast den 30 juni.

Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Anneli Hilmersson
Administrativ chef

Sammanfattning

Nämndens verksamhet för 2012 har granskats. Stadsrevisionen tillstyrker ansvarsfrihet för Skärholmens stadsdelsnämnd och dess ledamöter.

Revisionskontorets bedömning är att:

- Skärholmens stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Avvikelser har dock noterats vad gäller budgethållningen.
- Nämnden har under år 2012 i huvudsak nått kommunfullmäktiges övriga mål för verksamheten. Vidare bedöms att nämnden i huvudsak har nått sina mål och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.
- Nämndens interna kontroll har varit tillräcklig.
- Bokslut och räkenskaper är i allt väsentligt rättvisande.

Skärholmens stadsdelsförvaltning
Administrativa avdelningen

Bodholmsplan 2
Box 503 127 26 Skärholmen
Telefon 08- 508 24 083
Växel 08-508 24 000
Fax 08-508 24 097
ilona.toth@stockholm.se
stockholm.se

Vissa förbättringsförslag och synpunkter framförs i årsrapporten. Revisorernas synpunkter och förvaltningens kommentarer redovisas i detta ärende under respektive avsnitt.

Bakgrund

Stockholms stads revisionskontor granskar årligen varje nämnds verksamhet och överlämnar en årsrapport till kommunfullmäktige. Bedömningskriterier för granskning och bedömning finns i årsrapporten, bilaga 1.

Ärendets beredning

Ärendet har tagits fram vid administrativa avdelningen i samarbete med förvaltningsledning och berörda verksamheter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Revisionskontoret bedömer att Skärholmens stadsdelsnämnd i huvudsak har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt men att det ekonomiska utfallet inte är helt tillfredsställande. Avvikelse har noterats vad gäller nämndens budgethållning. Måluppfyllelsen i övrigt har däremot förbättrats jämfört med 2011 och nämnden bedöms i huvudsak ha nått kommunfullmäktiges mål för verksamheten.

De delar där revisionskontoret inte har synpunkter lämnas därför utan kommentar och istället har förvaltningen tagit upp de avsnitt där revisionskontoret har haft synpunkter eller uppmärksamhet.

2. Nämndens resultat

2.1 Ekonomiskt resultat

Revisorernas synpunkter:

Nämnden har överskridit budgeten med 20,5 mnkr efter resultatöverföringar. Överskridandet beror främst på engångskostnader för omstrukturering av lokaler för den centrala förvaltningen och kostnader för rivning och projektering av nya förskolor.

Vi har noterat att åtgärder har genomförts för att förhindra att underskott uppkommer under 2013. Om den ekonomiska uppföljningen, trots dessa åtgärder, pekar på budgetöverskridande för 2013 utgår vi från att nämnden beslutar om ytterligare åtgärder.

Förvaltningens svar:

Förvaltningen tar allvarligt på det kraftigt försämrade resultatet som uppstod under årets sista månad och har vidtagit åtgärder för att det inte ska hända igen. Exempelvis har en ny månadsrapport tagits fram som ger mer information om trender och avvikelser. Rapporten sprids i verksamheterna för att öka kunskapen om förvaltningens ekonomiska resultat. Generellt på förvaltningen råder inköpsstopp och restriktivitet vad gäller tillsättningar av vikariat och vakanta tjänster. Arbets sätt och metoder utvecklas för att få effektivare verksamheter.

2.2 Verksamhetens resultat

Mål

Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

Revisorernas synpunkter:

Målvärdet för fullmäktiges indikatorer avseende andelen nöjda föräldrar i stadens förskoleundersökning har i likhet med 2011 delvis uppnåtts. Andelen förskollärare är inte, trots att barnskötare erbjudits vidareutbildning, mentorskap för nyanställda och olika rekryteringsinsatser, tillräckligt hög i relation till antalet anställda inom förskolan.

Förvaltningens svar:

Enheterna har arbetat aktivt med att tydliggöra för föräldrarna kopplingen mellan verksamheten och frågorna i brukarenkäten. Personalen har genom bilder, filmer, informationsbrev och samtal visat föräldrarna hur barns utveckling och lärande sker. En kommunikationsplan för samverkan med föräldrar har utarbetats och följts. I årets resultat som precis är klart har Skärholmens kommunala förskolor ökat andelen nöjda föräldrar till 87 % från förra årets 76 %.

I dagsläget är 41 % av förskolans anställda förskollärare och förvaltningen bedömer, att efter åtgärder, kommer målet andel förskollärare att uppnås vid årets slut.

För att nå målet har vidareutbildning av barnskötare till förskollärare fortsatt. Flera barnskötare har kompletterat sin behörighet till högskolan och sökt till förskolläraryrket. Sju barnskötare blev klara med sin förskolläraryrket i januari och en tar examen senare i vår. I höst kommer två personer att ta sin examen och 2014 ytterligare två.

Skärholmen satsar mycket på den verksamhetsförlagda utbildningen (VFU) för förskollärare som anordnas genom Stockholms universitet och Södertörns högskola. Målet är att studentens VFU ska bli så meningsfull och utvecklande att de efter utbildningen återkommer som förskollärare, vilket de ofta gör.

För att stödja nya förskollärare har enheterna utformat genomtänkta mentorsprogram. Nyanställda och nyutexaminerade förskollärare får ett planerat och närvarande mentorskap som ett viktigt stöd i arbetet. Förskolans ledning har gått den nya mentorsutbildningen som ingår i Skolverkets introduktionsprogram för nyutexaminerade förskollärare och följer detta program i verksamheten.

När barnskötare slutar annonseras tjänsterna som förskollärare. De förskollärare som anställs idag är ofta unga och mer rörliga på arbetsmarknaden. Det innebär en större omsättning av förskollärare i verksamheten.

Det sker marknadsföring av Skärholmens förskolor på rekryteringsmässor och högskolor.

Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

Revisorernas synpunkter:

Nämnden bedömer att målet delvis har uppfyllts. Bedömningen grundas på att nämnden inte helt har uppnått målet för 12 av fullmäktiges 40 indikatorer. Det är främst inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning som avvikelserna finns och bedömningen baseras på resultatet av olika brukarundersökningar

Förvaltningens svar:

Måluppfyllelsen för resultatet inom funktionshinderområdet baserar sig på resultatet i den stadsgemensamma brukarundersökningen. Andelen respondenter i brukarundersökningen har historiskt varit låg. 2012 skedde en klar förbättring då hela 28 fler svarade på enkäten jämfört med 2011. Totalt antal respondenter 2012 var 48 boende av 79. Det finns en osäkerhet kring resultatets tillförlitlighet då en relativt stor del valt att inte besvara enkäten. Samtidigt visar detta att det finns goda förhoppningar om att svarsfrekvensen kommer öka ytterligare detta år. För att tillförsäkra fler respondenter har varje enskild enhet arbetat med riktade åtgärdsplaner för vad som ska förbättras. Dessa planer har kommunicerats till brukare och anhöriga för att skapa delaktighet och insyn i verksamheterna. En vädjan om fler respondenter har gjorts i de informationsbrev

som förmedlats. Samtliga enheter inom funktionsnedsättning har som komplement till stadens brukarenkät genomfört en egen brukarundersökning. De riktade åtgärdsplanerna följs upp månatligen i dialog mellan enhetschef och avdelningschef.

Då nämndens egen verksamhet endast utgör en del av det utbud av biståndsinsatser som den enskilde kan välja mellan är det svårt att direkt påverka det resultat som brukarundersökningen ger. I de årliga verksamhetsuppföljningar som görs inom privat driven verksamhet påtalar nämnden synpunkter som framkommit i brukarundersökningen, samt påtalar vikten av att brukarna uppmuntras att delta i undersökningen.

Efterlevnad av lagar, föreskrifter och riktlinjer

Anmälningar enligt Lex Maria och Lex Sarah.

Revisorernas synpunkter:

Under året har sex rapporter om avvikelser enligt Lex Sarah utretts.

Förvaltningens svar:

Revisionskontorets granskning av avvikelshantering inom äldreomsorgen visar att en viss underrapportering gällande Lex Sarah föreligger. Lex Sarah ansvariga har utifrån revisionens granskning och Socialstyrelsens handbok i Lex Sarah uppdaterat material, mallar och utredningsrutiner. Riktad information till de medarbetare som omfattas av rapporteringsskyldigheten finns fastställd. Alla medarbetare som berörs informeras en gång om året om lagen och rapporteringsskyldigheten.

Avdelningen för äldre och funktionsnedsatta har tillfört en kvalitetspunkt på avdelningens ledningsgruppträffar, där rapporter om Lex Sarah ska ingå. Syftet är att ta lärdom av de händelser som inträffat och de åtgärder som vidtagits för att förebygga och förhindra liknande incidenter i verksamheterna.

Ej verkställda beslut enligt SoL och LSS

Revisorernas synpunkter:

Nämndens rapportering under 2012 visar att gynnande beslut där insatsen inte har verkställts inom tre månader från beslutsdatum berörde sammanlagt 42 personer.

Förvaltningens svar:

De ej verkställda gynnande beslut som rapporterats inom individ- och familjeomsorgen gäller kontaktfamilj eller kontaktperson för barn och unga. Orsaken till att besluten inte kunnat verkställas inom tre månader har varit svårigheter att få tag i lämpliga uppdragstagare både när det gäller kontaktfamiljer och kontaktpersoner. Anledningen kan vara speciella önskemål som till exempel att kontaktfamiljen ska ha barn-, språkkunskaper eller uppdragets omfattning. Det kan ta tid att få fram lämpliga kontaktpersoner/kontaktfamiljer. De flesta av besluten är idag verkställda.

Inom beställarenheten för äldre och funktionshindrade har de rapporterade ej verkställda besluten framför allt rört boende och kontaktpersoner, samt i några fall avlösning. Skälet till att besluten inte kunnat verkställas inom tre månader har varit att det inte funnits några LSS-boenden att erbjuda, att det inte funnits kontaktpersoner eller att man inte velat ta emot insatsen.

*Vräkningsförebyggande insatser**Revisorernas synpunkter:*

Nämnden har tagit fram en handlingsplan som beskriver olika insatser som kan genomföras inom ramen för nämndens förebyggande arbete. Enligt revisionskontorets uppfattning behöver planen i större grad tydliggöra nämndens ambition, det vill säga vad nämnden vill nå och vilka de insatser är som ska leda dit. Likaså bör framgå hur samverkan ska ske mellan olika involverade aktörer, t.ex. mellan stadsdelsförvaltningen och hyresvärdarna. Även barnperspektivet kan konkretiseras ytterligare.

Förvaltningens svar:

Nämndens handlingsplan för vräkningsförebyggande arbete revideras årligen. En ny reviderad handlingsplan har tagits fram och kommer att föreslås för beslut inom kort. De synpunkter som revisionsrapporten lämnat har tagits i beaktande vid revideringen.

3. Intern kontroll

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Avvikelse har noterats vad gäller nämndens prognossäkerhet och vissa brister vad gäller överföring av känslig information via e-post och avseende avgifter inom äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Nämndens uppföljning av ekonomi och verksamhet

Revisorernas synpunkter

Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit mindre god under året. Nettoavvikelsen mellan tertialrapport 2 och bokslutet uppgår till 12,2 mnkr och finns inom förskoleverksamheten och verksamheten för personer med funktionsnedsättning.

Förvaltningens svar:

Avdelningen har haft byte av personal inom ekonomifunktioner men nu är alla tjänster tillsatta. För att öka prognossäkerheten har avdelningen exempelvis en mer detaljerad månadsrapportering med bland annat nyckeltal och trender.

Nämndens system för intern kontroll

Revisorernas synpunkter:

Det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet för 2012 pekar också enligt revisionskontoret på vikten av att nämnden fortsätter arbetet med att utveckla dialogen med förvaltningen samt förbättra formerna för uppföljning och kontroll.

Förvaltningens svar:

Nämnden informeras om budgetläget och vid behov åtgärder i månads- och tertialrapporter. Vid avvikelser kan förvaltningen också lyfta åtgärder för diskussion vid slutna nämnden.

Avvikelse inom äldreomsorgen

Revisorernas synpunkter:

Revisionskontoret bedömer att de granskade nämnderna (Farsta, Rinkeby-Kista och Skärholmen) saknar ett sammanhållet system för avvikelshantering. Nämnderna behöver klargöra

på vilket sätt avvikelser ska identifieras, hur de ska sammanställas och hur uppföljning ska ske av att de åtgärdas och tas tillvara i det förebyggande arbetet.

Förvaltningens svar:

Förbättringar har arbetats fram inom avdelningen för äldreomsorg och kommer att genomföras i bland annat avseende hur det samlade arbetet med kvaliteten inom äldreomsorgen ska dokumenteras, hur avvikelser identifieras, sammanställas och följs upp, samt hur utförarnas egenkontroll ska utformas och verifieras inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet. Förbättringarna beskrivs i en rapport som skickats till revisionskontoret i enlighet med efterfrågan.

Avgifter äldreomsorgen

Revisorernas synpunkter:

Inom förvaltningen/beställarenheten har lokala rutiner utarbetats som stöd för avgiftshandläggningen. Revisionskontoret rekommenderar förvaltningen att komplettera rutinen så att den även innehåller direktiv för hur verksamheten ska följas upp och kontrolleras.

En rekommendation för att förbättra egenkontrollen är att även på chefsnivå stämma av hur de bevakningslistor per handläggare som skapas i Paraplysystemet hanteras. Ett annat sätt är att förvaltningen arbetar mer med stickprover för att kontrollera riktigheten i hanteringen.

Förvaltningens svar:

Rutinerna för hantering av avgifter inom äldreomsorgen har kompletterats med att biträdande enhetschefer kontrollerar kundlistor och bevakningslistor månadsvis. Varje handläggare kontrollerar själv sin bevakningslista minst en gång per månad. Aktgranskningar görs varje år, där fattade beslut kontrolleras. Stickkontroller görs regelbundet.

Avgifter LSS

Revisorernas synpunkter:

Nämnden rekommenderas att definiera och dokumentera en manuell rutin för fakturering av kostavgift inom insatsen korttidsfamilj samt att göra kontroller av den utförarrapportering som sker direkt i Paraplysystemet av utförare

Förvaltningens svar:

Nämnden har i dagsläget inte insatsen korttidsfamilj, varför en sådan rutin inte har varit aktuell. Detta är ett utvecklingsområde.

Behörighetsrutiner i ekonomisystemet Agresso

Revisorernas synpunkter:

För att stärka den interna kontrollen ytterligare bör tilldelning av behörigheter alltid beslutas på chefsnivå. Vidare rekommenderas nämnden att dokumentera sina behörighetsrutiner. Det kan noteras att några användare inte har loggat in i systemet under 2012. För dessa användare bör en förnyad prövning göras om de är i behov av sin behörighet.

Förvaltningens svar:

Behörigheter beslutas alltid av överordnad chef. Dokumentation av nämndens behörighetsrutiner och kontroll av användare som inte har loggat in görs under hösten.

Granskning av överföring av känslig information

Revisorernas synpunkter:

Revisionskontoret bedömer att det är angeläget att nämnden säkerställer att känslig information inte skickas via e-post såvida inte stadens e-postadress används. Det är vidare angeläget att ordförande och vice ordförande i den sociala delegationen alltid använder en e-postadress som är knuten till staden i sina kontakter med medborgarna i rollen som nämndledamot. När det gäller övriga nämndledamöter bör även de använda en e-postadress som är knuten till staden.

Förvaltningens svar:

Ordföranden och vice ordföranden i stadsdelsnämnden samt ordföranden och vice ordföranden för sociala delegationen använder sig av stadens e-postadress. Förutom dessa har ett fåtal andra förtroendevalda i nämnden e-postadress via staden. De förtroendevalda som efterfrågat en e-postadress via stadens system har fått en sådan. Stadsdelsförvaltningen planerar att se över frågan om förtroendevaldas e-postadresser under året i samband med att övergång till digital ärendehantering med läsplattor utreds.

Ärenden till stadsdelsnämndens slutna del skickas aldrig ut via e-post. Undantaget är sammanträdsprotokollet som mejlas till ordförande och vice ordförande för justering.

Ingen känslig information kommuniceras från sociala delegationens förtroendevalda till nämndsekreteraren i delegationen via e-post eller vice versa. Ledamöterna kan få känslig information till sig från allmänheten vid enstaka fall.

I sociala delegationens rutiner finns stadsdelens policy för e-posthantering beskriven. Sociala delegationen får även muntlig information på sin årliga utbildningsdag. Denna gång den 26 april.

De förtroendevalda i stadsdelsnämnden har uppmanats att skicka mottagen e-post till registratorn utan dröjsmål. Om de är osäkra ska de kontakta nämndsekreterare eller registrator för bedömning av informationen.

Det finns dokumenterade rutiner för hur de förtroendevalda ska agera gällande inkommen e-post som ska diarieföras. Dokumenten "Diareföring av e-post och skrivelser" och "Sekretess för dig som är förtroendevald i Skärholmens stadsdelsförvaltning" ingår i den informationsmapp som delas ut till varje ledamot vid påbörjat uppdrag.