

Handläggare
Isabel Kimanius
Telefon: 08-508 23 078

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2017-05-18

Årsrapport 2016 för Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Svar till Stadsrevisionen

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och översänder det som svar till Stadsrevisionen.

Anders Carstorp
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Revisionskontorets årsrapport 2016 för Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd visar att verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi i allt väsentligt är tillfredsställande, att den interna kontrollen är tillräcklig samt att bokslut och räkenskaper är rättvisande. Nämnden delar revisionskontorets bedömningar i rapporten och arbetar med de utvecklingsområden som revisionen anger.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen i samråd med övriga avdelningar. De fackliga organisationerna informeras i samverkansgrupp 2 maj 2017 och ärendet behandlas i förvaltningsgruppen 9 maj 2017.

Bakgrund

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadsdelsnämndens ekonomi och verksamhet samt tagit fram en årsrapport för 2016. Revisorerna överlämnar revisionsberättelsen till kommunfullmäktige. Yttrande önskas senast 30 juni 2017.

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammantaget bedöms att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämnden redovisar ett överskott om 1,3 mnkr efter resultatöverföringar. Det verksamhetsmässiga resultatet bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Under året har granskningar skett, bl.a. hur nämnden säkrar ett tryggt boende inom äldreomsorgen. Den sammanfattande bedömningen är att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras.

Intern kontroll

Nämndens interna kontroll bedöms ha varit tillräcklig. Arbetet med riskanalys och internkontroll är tillräckligt. Under året har revisionskontoret granskat bl.a. säkerhet i system och rutiner inom det personal- och ekonomiadministrativa området, kvalitetsledningssystem inom individ- och familjeomsorgen, utbetalningar till externa utförare avseende HVB-hem, kontoanalys, lönerutiner med fokus på faktorer som påverkar löneskulden samt informationssäkerhet. Vissa brister har noterats, men dessa är inte av sådan omfattning att de väsentligt påverkar bedömningen av nämndens interna kontroll.

Bokslut och räkenskaper

Bokslut och räkenskaper bedöms i allt väsentligt vara rättvisande samt följer gällande regler och god redovisningssed.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har beaktat revisorernas synpunkter/rekommendationer i föregående års granskningar.

Årets granskningar

Under perioden april 2016 till mars 2017 har revisionskontoret gjort granskningar inom följande områden:

- Lokalförsörjning, förskola och skola

- Tryggt boende inom äldreomsorgen
- Kvalitetsledningssystem inom individ- och familjeomsorgen
- Kontoanalys (uppföljning av tidigare noterade brister och rutiner för manuella utbetalningar)
- Utbetalning av externa utförare (HVB)
- Informationssäkerhet

Rapportens slutsatser och bedömningar

Ekonomiskt resultat

Det ekonomiska utfallet visar att budgethållningen för driftverksamhet totalt sett har varit tillräcklig, men det finns avvikelser inom några verksamheter. Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

Avvikelser i förhållande till budget finns även inom investeringsverksamhet, nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens verksamhetsmässiga resultat för 2016 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Några brister påpekas emellertid då fyra verksamhetsmål delvis har uppfyllts.

Nämnden bedömer verksamhetsmål ”Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet” som delvis uppfyllt. Måluppfyllelsen baseras till stor del på resultat från brukarundersökningar inom äldreomsorgen och nämndens resultat har förbättrats i flera avseenden jämfört med 2015. Nämnden når dock inte sina årsmål gällande exempelvis brukares nöjdhet inom dagverksamhet och vård- och omsorgsboende samt upplevelse av trygghet inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Maten och måltiden är också ett fortsatt förbättringsområde för nämnden.

Revisionskontoret har granskat nämndens arbete med tryggt boende inom äldreomsorgen. Stadens riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg är kända men bedöms inte fullt ut utgöra ett stöd i handläggningen och arbetet med de individuella behovsbedömningarna. Granskningen visar vidare att det saknas ett stöd för bedömning vid handläggning av boende- respektive trygghetsinsatser för äldre med andra behov än enbart omsorgsbehov, t.ex. personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och hemlöshet. Den sammanfattande bedömningen är att Hägersten-Liljeholmens

stadsdelsnämnd arbetar för att äldre som inte beviljas bistånd till boende får annat stöd så att behovet av tryggare boende säkras.

Verksamhetsmål ”Stockholm är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor” bedöms av nämnden uppfyllas delvis. Sjukfrånvaron har minskat från 9,1 procent år 2015 till 8,3 procent 2016. Sjuktalet har minskat mest inom äldreomsorgen och främst gällande långtidssjukskrivningar. Nämnden når dock inte upp till årsmålet om 7,0 procent.

Nämnden bedömer verksamhetsmål ”Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention” som helt uppfyllt. Revisionskontorets bedömning är dock att det saknas tillräcklig grund för bedömning av måluppfyllelsen. Nämnden anger i sin analys att barnperspektivet uppmärksammas i alla ärenden som direkt eller indirekt berör barn och att nämnden därmed har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Det saknas dock mätmetod som styrker andelen ärenden där barnperspektivet uppmärksammas. De två aktiviteter som redovisas avser främst pågående arbete.

Revisionskontoret har genomfört en granskning av om stadens planeringsprocess, avseende lokaler för förskolebarn och skolbarn, är ändamålsenlig och effektiv för att klara prognostiserad ökning av antalet barn och elever. Den sammanfattande bedömningen är att planeringsprocessen inte är tillräckligt ändamålsenlig och effektiv. Bedömningen grundas på bristande samverkan, i första hand gällande kontakter mellan exploaterings- samt stadsbyggnadskontoren och verksamheterna. För att klara prognostiserad ökning av antalet barn och elever måste samverkan mellan berörda parter struktureras i ett tidigt skede. De senaste åren har en positiv förbättring skett gällande samverkan men den bör vara mindre personberoende, mer strukturerad och styrd av riktlinjer. Stadsbyggnadsnämnden och exploateringsnämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna samt utbildningsnämnden rekommenderas att skapa former för strukturerad samverkan, både vad gäller prognostisering av barn och elever samt planering i stadsbyggnadsprocessen.

Revisionskontoret noterar att Skolinspektionens tillsyn av nämndens förskoleverksamhet under våren 2016 visade att det finns brister. Dels vad gäller den systematiska uppföljningen av arbetet med att ge samtliga barn med annat modersmål möjlighet att utveckla både det svenska språket och barnets modersmål. Dels i hur huvudmannen har informerats om anmälda kränkningar.

Skolinspektionen har efter uppföljning och nämndens vidtagna åtgärder avslutat ärendet, vilket redovisades för nämnden den 2 februari 2017.

Intern kontroll

Sammanfattningsvis bedöms nämndens interna kontroll ha varit tillräcklig. Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter. Uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra sker årligen.

Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året avseende nämndens totala driftbudget. Det noteras dock att budgetföljsamheten och prognossäkerheten för individ- och familjeomsorgen har varit bristfällig.

Revisionskontoret har genomfört ett antal granskningar av nämndens interna kontroll. Nämnden rekommenderas att förbättra rutinerna av det systematiska kvalitetsarbetet inom individ- och familjeomsorgen och informationssäkerhet.

Granskningen av det systematiska kvalitetsarbetet som bedrivs inom individ- och familjeomsorgen visar att nämndens rutiner för och systematik i förbättringsarbetet bör utvecklas. Vidare visar granskningen att det inte sker någon systematisk uppföljning av att verksamhetens personal arbetar enligt processerna och rutinerna som ingår i kvalitetsledningssystemet. Nämnden behöver säkerställa att dokumentationen omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet, såväl ledningssystemets grundläggande uppbyggnad som det systematiska förbättringsarbetet. Det vill säga att även arbetet med att planera och utföra riskanalyser, egenkontroller och hantera klagomål, synpunkter och rapporter ska dokumenteras liksom vilka förbättrande åtgärder som framkomna avvikelser har gett upphov till. Även redogörelsen av kvalitetsarbetet i tertialrapporter och verksamhetsberättelse behöver utvecklas i enlighet med nämndens kvalitetsledningssystem, föreskrifterna och de allmänna råden.

Granskningen av informationssäkerhet visar att det endast till vissa delar finns ett systematiskt arbete och uppföljning av informationssäkerhet utifrån stadens riktlinjer. Nämnden genomför årligen väsentlighets- och riskanalyser inom ramen för internkontrollarbetet. Denna riskanalys har dock inte någon specifik koppling till informationssäkerhet. Nämnden tillämpar inte stadens

centrala system RISK vad gäller rapportering av incidenter avseende informationssäkerhet. Enligt nämnden hanteras och rapporteras flertalet av uppkomna incidenter direkt till driftsleverantören. Granskningar visar också att det inte genomförs någon löpande uppföljning av området informationssäkerhet. Nämnden rekommenderas att kontinuerligt genomföra informationsklassificeringar och riskanalyser samt koppla klassificeringen till arbetet med riskanalysen. Vidare bör nämnden tydliggöra hur incidenthantering, uppföljning och rapportering gällande informationssäkerhet ska ske. Nämnden bör även säkerställa vad som ska rapporteras som incident avseende informationssäkerhet.

Samtliga brister som har noterats är inte av en sådan omfattning att de väsentligen påverkar den sammanfattande bedömningen av nämndens verksamhet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen delar i huvudsak revisionskontorets bedömningar i rapporten. Förvaltningen arbetar med de utvecklingsområden som revisionen identifierar i årsrapporten.

Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Hemtjänsten arbetar med att öka kontinuiteten genom att bemanningen planeras så att brukaren får hjälp av samma personal så långt som möjligt, vilket bidrar till att öka tryggheten. Äldreomsorgen deltar i projektet, Tryggt mottagande i hemmet, som startades i slutet av år 2016 och som ska säkra att den äldre får en trygg hemgång efter sin sjukhusvistelse. Hemtjänstens demensgrupp fortsätter att utveckla sin kompetens och kommer att Silviacertifieras.

För att öka nöjdheten inom dagverksamheten och på vård- och omsorgsboende fokuserar verksamheterna på att skapa en meningsfull dag genom att erbjuda olika aktiviteter och att ge ökade möjligheter till utevistelse samt erbjuda god mat och en trevlig måltid.

Inom äldreomsorgen genomförs satsningar på kompetensutveckling, exempelvis genom undersköterskeutbildningar, utbildning av anhörigombud, demensombud och palliativa ombud samt föreläsningar kring bemötande.

Maten och måltiden står i fokus för äldreomsorgens verksamheter under 2017. Äldreomsorgens dietist genomför utbildningsinsatser

och handledning kring kost, nutrition och att skapa en trevlig måltidssituation. Dietisten har också regelbundna möten med verksamheternas kostombud som syftar till att öka kompetensen och höja kvaliteten kring maten och måltiden. Nya regler för nutrition har tagits fram och förankrats med verksamheterna. Ett projekt har startats med restaurangen på Fruängsgården där syftet är att öka kunskapen för varandras arbete kring hela mathanteringsprocessen.

Stockholm är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor. Förvaltningen jobbar sedan tidigare systematiskt med att sänka sjukfrånvaron. Inom ramen för arbetsmiljöutbildningen som genomförs varje år, finns även en halvdag med genomgång av stadens rehabiliteringsprocess som varje chef ska känna till. HR-konsulterna har återkommande metodiska genomgångar av sjukfrånvaron tillsammans med ansvarig chef för att kartlägga, prioritera och stötta i arbetet kring sjukfrånvaron.

Stadsdelens, sedan årsskiftet, nya företagshälsovård och leverantör av personalstöd, arbetar på ett mer förebyggande och hälsofrämjande sätt än tidigare leverantör. Det har dock ännu inte hunnit ge effekt, men förhoppningen är att samarbetet kommer utvecklas väl under året.

Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention. Socialtjänstens myndighetsutövande enheter uppmärksammar barnperspektivet i alla ärenden som direkt eller indirekt berör barn. För att säkerställa att så sker i alla ärenden får enheterna i uppdrag att i sina tertiärrapporter och verksamhetsberättelser redogöra för hur arbetet enligt barnkonventionens intentioner fortgår, vilka rutiner som finns och hur man följer upp att dessa efterlevs.

Lokalförsörjning, förskola och skola

Ett samarbete har påbörjats mellan Hägersten-Liljeholmens SDF, Älvsjö SDF samt Skärholmen SDF för att få ett mer strukturerat samarbete mellan förvaltningarna och Stadsbyggnadskontoret där planering kan ske i ett tidigt stadium. Förvaltningen är öppen för samarbete och har även bjudit in stadsbyggnadskontoret och exploateringskontoret för samtal och planering.

Prognossäkerhet

I år har vi försökt att öka utrymmet för kommande oförutsedda händelser och att i ett tidigare skede räkna med ärenden som kan bli eventuella placeringsbehov. De biträdande enhetscheferna inom barn och ungdom kommer även att få redovisa den monetära förändringen i placeringen mellan månaderna för att än mer tydliggöra eventuella förändringar består. Inom

vuxenomsorgen kommer en mängd åtgärder för att minska budgetunderskottet att sättas in under 2017. I och med detta kommer prognossäkerheten att underlättas.

Systematiska kvalitetsarbetet inom individ- och familjeomsorgen

Avdelningen för social omsorg har gett uppdrag till samtliga enheter inom avdelningen att under 2017 se över och komplettera enheternas ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete så att de motsvarar de krav som ställs av nämnden och i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Enheternas arbete med detta följs fortlöpande upp av avdelningschefen. Enheterna ska redovisa sitt arbete till avdelningschefen i november 2017.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhet har lyfts upp till internkontrollplan 2017 och avser kontroller av behörigheter. Utbildningar kopplat till informationssäkerhet har tidigare genomförts och kommer även att genomföras under året. Förvaltningen har beställt ett konto i Klassa där staden tidigare bestämt att alla informationsklassningar ska ske, utifrån klassningen kan man ta ut en handlingsplan. Alla informationssäkerhets incidenter inom förvaltningen ska rapporteras till förvaltningens informationssäkerhetsansvarig som bedömer incidenten tillsammans ledningsgruppen. Incidentrapporteringen ska ske i IA-systemet.

Nämnden avser att följa revisionens rekommendationer.

Bilagor

Årsrapporten finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde den 18 maj 2017.