

Handläggare
Anna-Carin Berglind
Avtal- och utvecklingsenheten

Diarienummer
2018VON/0036

Vård- och omsorgsnämnden

Uppföljning av internkontrollplan 2017, vård- och omsorgsnämnden

Förslag till beslut

Vård och omsorgsnämnden godkänner uppföljning av internkontroll 2017 och lämnar rapporten vidare till kommunstyrelsen.

Beslutsnivå

Vård och omsorgsnämnden

Ärendebeskrivning

En god intern kontroll ska bidra till att ändamålsenligheten stärks och att verksamheten med medborgarnas bästa för ögonen bedrivs effektivt och säkert.

Värmdö kommun ska med rimlig grad av säkerhet säkerställa att följande mål uppnås:

- Ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet
- Tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten
- Efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter, policys mm

Nämnder och styrelser ska senast i februari varje år anta en särskild plan, baserad på en risk- och väsentlighetsanalys, för den interna kontrollen. Rapportering av uppföljning på nämnds- eller styrelsenivå till kommunstyrelsen ska ske i samband med årsbokslutet. Rapportering ska också ske till kommunens revisorer.

Internkontrollen för nämndens ansvarsområden har följts upp löpande under året. Vissa brister kvarstår men ett flertal förbättringar har skett under året. Handläggningen i biståndsärenden har blivit mer rättssäker med tydligare mål och beställningar av insatser. Fortsatt arbete behövs för att fler brukare ska ha genomförandeplaner.

Det föreligger fortsatta tekniska brister avseende synkning av tidsregistrering och kopplingen till personalsystemet för den kommunala hemtjänsten. Även tidsregistreringen för hemtjänsten hos kund behöver åtgärdas där det idag finns stora skillnader mellan olika hemtjänstutförare. Samverkan och samtal har påbörjats med utförare för att få förslag på hur det kan bli bättre. Minimikrav på korrekta tidsregistreringar kommer att införas och eventuellt kan vissa ekonomiska åtgärder behöva tillämpas vid icke korrekt tidsregistrering under 2018.

Regelbundna ekonomiska månadsuppföljningar har påbörjats och fortsätter vidare in i 2018. En handlingsplan upprättas för varje budgetavvikelse.

Avvikelsehanteringen har särskilt belysts under 2017. Bland annat har vissa enklare

Diarienummer
2018VON/0036

förbättringar och förenklingar utförts i rapporteringsverktyget DF Respons och fler konkreta förbättringar kommer att utföras under 2018. Det har funnits påtagliga brister i att hantera och analysera avvikelser och Lex Sarah. Utredningsförfarandet av Lex Sarah flyttas från den egna verksamheten till utvecklingsavdelningen. Nya rutiner och handbok har upprättats.

Sjukfrånvaron är fortsatt hög i förhållande till målvärdet men har förbättrats under året. Sjukfrånvarostatistik presenteras på APT och tas upp för diskussion med medarbetare.

Ekonomiska konsekvenser

En god intern kontroll säkrar att kommunens resurser används på bästa möjliga sätt

Konsekvenser för miljön

Beslutet innebär inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Beslutet innebär en rättssäker biståndshandläggning och tryggare insatser för medborgarna

Konsekvenser för barn

Beslutet innebär inga konsekvenser för barn

Ärendets beredning

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Rapport internkontroll 2017	Bilaggs
2	Uppföljning internkontroll 2017	Bilaggs

Sändlista för beslutsexpediering

Avtal- och utvecklingsenheten

Biståndsavdelningen

Vård- och omsorgsavdelningen

Uppföljning - Internkontroll - 2017 (Vård- och omsorgsnämnd)

Mål/Område	Risk	Risktal	Beslut	Kontrollmoment	Senaste resultat	Åtgärder	Senaste kommentar	Ansvarig																																																																																																																																	
Ändamålsenlig och kostnadseffektiv arbetstid(hemtjänst)	■ att brister i planeringsverktyg orsakar att stor andel resurser läggs på sidokostnader som inte bidrar till uppfyllande av verksamhetsidé och mål			Analys av andel personaltid som utgör kundtid, restid och övrig tid	Fortsatta svårigheter kring planeringsverktyget och att inhämta uppgifter om kundtid utan att göra manuella beräkningar som dessutom är tidskrävande. Kartläggning och åtgärder beräknas fortgå under 2018	✓ Stickprov genomförda av verksamheterna	Planeringsverktygens funktionalitet brister fortsättningsvis och ska ses över under 2018. Orsak och samband ska kartläggas för att få förstärkt för kostnadseffektiviteten och för att vidta nödvändiga åtgärder. Finns med som mål i planering 2018 för internkontroll	Minna Allerbrand, Gabriella Rodling																																																																																																																																	
Ekonomisk uppföljning	■ att verksamheterna inte uppnår budget i balans.			Uppföljning av inläkter och kostnader	Biståndsavdelningen har månadsuppföljning med controller och ekonom och vid avvikelser har handlingsplan upprättats. Samtliga enheter på vård och omsorgsavdelningen har månatliga budgetuppföljningar med nyckeltal tillsammans med enhetschef, controller och ekonom	🔄 Handlingsplaner för att uppnå budget i balans	Handlingsplaner har upprättats för samtliga av avdelningens verksamheter.	Inger Myhnbäck (borttagen), Minna Allerbrand, Gabriella Rodling, Jenny Signer																																																																																																																																	
Avvikelsehantering	■ att avvikelser inte rapporteras, att rapporterade avvikelser inte åtgärdas och följs upp samt att åtgärder inte utvärderas			Samtliga enheter rapporterar avvikelser, vidtar åtgärder, utvärderar och analyserar resultat	Sammanfattning 2017: I stort sett alla enheter, kommunala och privata, har rutiner för rapportering av avvikelser och åtgärder vid avvikelser. Det görs utvärdering och analys hos samtliga utförare, men inte vid alla avvikelser. Detta finns brister i arbetet med att hantera och analysera uppkomna avvikelserna.	🔄 Förändringar i DF Respons Avvikelsemodul (kommunal verksamhet)		Carina Widmark																																																																																																																																	
Tidsredovisning och ersättning till hemtjänsten	■ felaktig ersättning betalas ut till hemtjänstutförare			Korrekt tidsregistrering hos utföraren	Kontroll av risken har gjorts utifrån olika mätmetoder. Detta för att ytterligare säkerställa den faktiska risken än att enbart utföra stickprov på individnivå. Första tabellen redogör för hur många av besöken som genomförts med kvittens, dvs inloggning via nyckelfritt-lås / eller NFC tagg vid start och slut besöket. Redogörelserna är sammanställningar för alla hemtjänstföretag. Den första kontrollen redogör för hur många av stämplingarna som i efterhand har ändrats.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ Rutin för ersättning ✓ Ersättnings-fil ✓ Införande av nyckelfria lås ✓ NFC-taggar ✓ Utförarmöte angående tidsregistrering ✓ Nytt arbetssätt med kontroll av beviljad och ersatt tid 	<p>Det har tidigare upptäckts att fel uppgifter har använts vid skapandet av den fil som ersättningen till utförarna baseras på. Tidigare i år har ersättningen baserats på utförd tid hos utförarna och inte den godkända tiden hos handläggare. Detta är åtgärdat. Dock kvarstår vissa mindre fel i hur ersättningsfilen skapas.</p> <p>Alla brukare som var i projektet nyckelfria lås har detta installerat nu, dock har nytilkomna brukare under halvåret inte fått läsen installerade ännu, detta är pågående.</p>	Said Mousavi Ahi Erik Vallström Erik Vallström Erik Vallström																																																																																																																																	
					<p>Andel besök med kvittens start och slut</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Totalt för alla besök den månaden.</th> <th>Min, minsta andel procent ett företag haft en månad</th> <th>Max, största andel procent ett företag haft en månad</th> <th>Medel, medelvärde för andel procent som företag stämplat per månad.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Januari</td><td>70 %</td><td>30 %</td><td>97 %</td><td>66,8 %</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>73 %</td><td>33 %</td><td>98 %</td><td>74,5 %</td></tr> <tr><td>Mars</td><td>70 %</td><td>26 %</td><td>99 %</td><td>73,8 %</td></tr> <tr><td>April</td><td>71 %</td><td>25 %</td><td>99 %</td><td>73,9 %</td></tr> <tr><td>Maj</td><td>59 %</td><td>10 %</td><td>98 %</td><td>58,6 %</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>54 %</td><td>4 %</td><td>96 %</td><td>44,9 %</td></tr> <tr><td>Juli</td><td>43 %</td><td>1 %</td><td>80 %</td><td>39,7 %</td></tr> <tr><td>Augusti</td><td>41 %</td><td>2 %</td><td>96 %</td><td>45 %</td></tr> <tr><td>September</td><td>44 %</td><td>2 %</td><td>96 %</td><td>44 %</td></tr> <tr><td>Oktober</td><td>48 %</td><td>1 %</td><td>95 %</td><td>46 %</td></tr> <tr><td>November</td><td>53 %</td><td>2 %</td><td>93 %</td><td>47 %</td></tr> <tr><td>December</td><td>55 %</td><td>3 %</td><td>73 %</td><td>47 %</td></tr> </tbody> </table> <p>Andel förändrade besök</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Totalt</th> <th>Min</th> <th>Max</th> <th>Medel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Januari</td><td>9,6 %</td><td>1 %</td><td>13 %</td><td>9,1 %</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>9,6 %</td><td>1 %</td><td>13 %</td><td>8,6 %</td></tr> <tr><td>Mars</td><td>9,0 %</td><td>0 %</td><td>18 %</td><td>9,3 %</td></tr> <tr><td>April</td><td>8,4 %</td><td>0 %</td><td>12 %</td><td>8,8 %</td></tr> <tr><td>Maj</td><td>7,4 %</td><td>1 %</td><td>15 %</td><td>8,7 %</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>6,9 %</td><td>1 %</td><td>15 %</td><td>8 %</td></tr> <tr><td>Juli</td><td>8,5 %</td><td>0 %</td><td>13 %</td><td>8 %</td></tr> <tr><td>Augusti</td><td>7,7 %</td><td>0 %</td><td>19 %</td><td>9 %</td></tr> <tr><td>September</td><td>7,9 %</td><td>0 %</td><td>28 %</td><td>10 %</td></tr> <tr><td>Oktober</td><td>8,8 %</td><td>0 %</td><td>23 %</td><td>10 %</td></tr> <tr><td>November</td><td>8,9 %</td><td>0 %</td><td>21 %</td><td>11 %</td></tr> <tr><td>December</td><td>9,1 %</td><td>0 %</td><td>24 %</td><td>12 %</td></tr> </tbody> </table>	Månad	Totalt för alla besök den månaden.	Min, minsta andel procent ett företag haft en månad	Max, största andel procent ett företag haft en månad	Medel, medelvärde för andel procent som företag stämplat per månad.	Januari	70 %	30 %	97 %	66,8 %	Februari	73 %	33 %	98 %	74,5 %	Mars	70 %	26 %	99 %	73,8 %	April	71 %	25 %	99 %	73,9 %	Maj	59 %	10 %	98 %	58,6 %	Juni	54 %	4 %	96 %	44,9 %	Juli	43 %	1 %	80 %	39,7 %	Augusti	41 %	2 %	96 %	45 %	September	44 %	2 %	96 %	44 %	Oktober	48 %	1 %	95 %	46 %	November	53 %	2 %	93 %	47 %	December	55 %	3 %	73 %	47 %	Månad	Totalt	Min	Max	Medel	Januari	9,6 %	1 %	13 %	9,1 %	Februari	9,6 %	1 %	13 %	8,6 %	Mars	9,0 %	0 %	18 %	9,3 %	April	8,4 %	0 %	12 %	8,8 %	Maj	7,4 %	1 %	15 %	8,7 %	Juni	6,9 %	1 %	15 %	8 %	Juli	8,5 %	0 %	13 %	8 %	Augusti	7,7 %	0 %	19 %	9 %	September	7,9 %	0 %	28 %	10 %	Oktober	8,8 %	0 %	23 %	10 %	November	8,9 %	0 %	21 %	11 %	December	9,1 %	0 %	24 %	12 %		
Månad	Totalt för alla besök den månaden.	Min, minsta andel procent ett företag haft en månad	Max, största andel procent ett företag haft en månad	Medel, medelvärde för andel procent som företag stämplat per månad.																																																																																																																																					
Januari	70 %	30 %	97 %	66,8 %																																																																																																																																					
Februari	73 %	33 %	98 %	74,5 %																																																																																																																																					
Mars	70 %	26 %	99 %	73,8 %																																																																																																																																					
April	71 %	25 %	99 %	73,9 %																																																																																																																																					
Maj	59 %	10 %	98 %	58,6 %																																																																																																																																					
Juni	54 %	4 %	96 %	44,9 %																																																																																																																																					
Juli	43 %	1 %	80 %	39,7 %																																																																																																																																					
Augusti	41 %	2 %	96 %	45 %																																																																																																																																					
September	44 %	2 %	96 %	44 %																																																																																																																																					
Oktober	48 %	1 %	95 %	46 %																																																																																																																																					
November	53 %	2 %	93 %	47 %																																																																																																																																					
December	55 %	3 %	73 %	47 %																																																																																																																																					
Månad	Totalt	Min	Max	Medel																																																																																																																																					
Januari	9,6 %	1 %	13 %	9,1 %																																																																																																																																					
Februari	9,6 %	1 %	13 %	8,6 %																																																																																																																																					
Mars	9,0 %	0 %	18 %	9,3 %																																																																																																																																					
April	8,4 %	0 %	12 %	8,8 %																																																																																																																																					
Maj	7,4 %	1 %	15 %	8,7 %																																																																																																																																					
Juni	6,9 %	1 %	15 %	8 %																																																																																																																																					
Juli	8,5 %	0 %	13 %	8 %																																																																																																																																					
Augusti	7,7 %	0 %	19 %	9 %																																																																																																																																					
September	7,9 %	0 %	28 %	10 %																																																																																																																																					
Oktober	8,8 %	0 %	23 %	10 %																																																																																																																																					
November	8,9 %	0 %	21 %	11 %																																																																																																																																					
December	9,1 %	0 %	24 %	12 %																																																																																																																																					
				Tillfällig vistelse	<p>Beställd tid: ungefär 7438 timmar</p> <p>Utförd: 4682 timmar</p> <p>Att beställd tid redovisas i ett ungefärligt mått beror på hemkommunen skickar timmarna per månad men sen gäller inte alla dessa timmar om hemtjänsttagaren vistas i Värmdö till exempel halva månaden.</p> <p>Detta är också anledningen till att det är skillnad mellan beställda och utförd tid. Till exempel att vissa hemtjänsttagare kommer till Värmdö senare än vad beställningen avser. De kan också ta hjälp av sin familj som är på besök på sommarstället eller att de åker hem tidigare. Utifrån redovisade siffror bedöms det svårt att bedöma risker eller brister</p>																																																																																																																																				
Rättsaker biståndshandläggning utifrån gällande lagstiftning samt att fattade beslut inom bistånd SoL och LSS genomförs utifrån beställd insats likställighet	■ Att besluten inte är utifrån gällande lagstiftningen			Korta/tidsatta hemtjänstbeslut.	Ärenden där det finns ett stort eller tydligt hjälpbehov tas på kortare tid med många och täta uppföljningar. Alla ärenden dras på gemensam ärendedragning.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Egenkontroll av målformuleringar ✓ Uppdatering av ersättningsrutin för hemtjänsten 		Susanne Hollander (borttagen)																																																																																																																																	
				Målformuleringar	En aktgranskning har gjorts på avdelningen i 180 ärenden. Nästan samtliga har en utredning och beställning med uppsatta mål.																																																																																																																																				
				Ärlig individuppföljning	Vid aktgranskningen i 180 ärenden hittades inga beslut som gått ut. En ny signalfunktion finns i combinera.																																																																																																																																				
				Utredning och beslut stämmer överens	Att utredning och beslut stämmer överens har säkerställts vid egenkontroll genom aktgranskning under 6 tillfällen under 2107.																																																																																																																																				
				Utförarens genomförandeplan överensstämmer med uppdraget, inom äldreomsorg SoL och LSS	<p>En kontroll har skett för att se om beställningar har bekräftats med en genomförandeplan.</p> <p>När bistånd fattats och handläggare skickat ett uppdrag till utförarna ska utförarna inom en viss tid som oftast kan variera mellan 2- 4 veckor återrapportera en genomförandeplan för uppdraget. Genomförande planen blir en kontroll som myndigheten använder sig av för att se att utförandet stämmer överens med beställningen. För hemtjänsten kan denna återrapportering ske i Combine. Andra utförare skickar in fysiska genomförandeplaner.</p> <p>Kontroll av vilka hemtjänstbeställningar som har återrapporterats med en genomförandeplan 2017-06-29 i Combine visar att mellan 17 – 32 % av beställningarna har återrapporterats med en genomförandeplan.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Antal beställningar</th> <th>Antal inkomna planer (2017-06-29)</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Januari</td><td>107</td><td>33</td><td>31 %</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>109</td><td>35</td><td>32 %</td></tr> <tr><td>Mars</td><td>167</td><td>28</td><td>17 %</td></tr> <tr><td>April</td><td>123</td><td>24</td><td>20 %</td></tr> <tr><td>Maj</td><td>156</td><td>26</td><td>17 %</td></tr> </tbody> </table> <p>Kontroll för särskild boende för äldre har gjorts genom att se hur många av nuvarande (2017-06-29) gällande beställningar har återrapporterats med inkomsten genomförandeplan. Kontrollen visar att av totalt 221 beställningar finns en inkommen genomförandeplan för 164 beställningar, vilket ger en procentsats på 74 %.</p>	Månad	Antal beställningar	Antal inkomna planer (2017-06-29)	%	Januari	107	33	31 %	Februari	109	35	32 %	Mars	167	28	17 %	April	123	24	20 %	Maj	156	26	17 %		Erik Vallström																																																																																																										
Månad	Antal beställningar	Antal inkomna planer (2017-06-29)	%																																																																																																																																						
Januari	107	33	31 %																																																																																																																																						
Februari	109	35	32 %																																																																																																																																						
Mars	167	28	17 %																																																																																																																																						
April	123	24	20 %																																																																																																																																						
Maj	156	26	17 %																																																																																																																																						
Uppföljning av sjukfrånvaro	■ Att vård- och omsorgsavdelningens sjukfrånvaro fortsätter att öka			Uppföljning av sjukfrånvaro	På samtliga APT dras en lista ut för föregående månads sjukfrånvaro och presenteras.	<ul style="list-style-type: none"> ❗ samarbete med HR avdelningenFörstadsaginty till anställda med hög korttidsjukfrånvaro 	Samarbetet med HR avdelningen har gett resultat och sjukfrånvaron	Gabriella Rodling																																																																																																																																	

Mål/Område	Risk	Risktal	Beslut	Kontrollmoment	Senaste resultat	Åtgärder	Senaste kommentar	Ansvarig
							har sjunkit. Även delaktigheten ökad medvetenheten hos de anställda har påverkat ett sjunkande sjukfrånvaronresultat	