



Till
Socialtjänstnämnden

Rapport av verksamhetsrevision och internrevision 2006

(2 bilagor)

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner rapporten

Dag Helin

Pia Hofmeijer

Sammanfattning

I föreliggande ärende redovisar förvaltningen resultaten av den verksamhetsrevision respektive internrevision som genomförts under år 2006. Bakgrunden till den nu inledda verksamhetsrevisionen är att socialtjänstnämnden i samband med verksamhetsplan för 2006 beslutade att verksamhetsrevision framöver ska ingå som en del i en utvecklad internrevision. Under år 2006 har 13 enheter, organisationer och upphandlad verksamhet varit föremål för verksamhetsrevision och 18 enheter varit föremål internrevision. För år 2007 kommer en närmare samordning av revisionerna att genomföras.

Resultaten från årets verksamhetsrevision visar att enheterna i huvudsak är välorganiserade i sin planering och rapportering och att samarbetet mellan de olika nivåerna fungerar bra. Uppföljningsrutinerna är på det hela taget tillfredställande och ledning och styrning effektiv och målinriktad. Konkreta förbättringsförslag lämnas för dels de enskilda enheterna, dels för förvaltningen generellt och dels för den stadsövergripanden planeringen och uppföljningen. Ett förbättringsarbete har inletts på förvaltningen särskilt med avseende på strukturen/innehållet i verksamhetsplan 2007.

Vad gäller resultaten från internrevisionen konstateras att de granskade enheterna inte uppvisar några större brister. De brister som noterats har varit av marginell betydelse. Åtgärder har vidtagits för att rätta till bristerna.

1. Bakgrund

SotN beslutade i verksamhetsplan för år 2006 att en fördjupad verksamhetsgranskning eller verksamhetsrevision framöver skulle ingå som en del i en utvecklad internrevision och att intern- och verksamhetsrevisionen ska avrapporteras till SotN i ett gemensamt ärende.

1.1 Verksamhetsrevision

Syftet med verksamhetsrevision är att granska hur omfattningen och kvaliteten av verksamheterna redovisas i stadens integrerade ledningssystem (ILS).

Verksamhetsrevisionen har granskat dokumentationen i ILS med avseende på att den är relevant och inbördes konsistent beträffande uppdrag, mål, effektivitet/måluppfyllelse, kvalitet och ledning/styrning. Efter genomgång av dokumentationen har verksamhetsrevisionen genomförts i form av samtal med berörda enheter och deras ledning på olika nivåer. Revisionen har också granskat uppföljningen och dialogen i processen.

Verksamhetsrevisionens underlag har i första hand varit verksamhetsplaner med internkontrakt samt tertialrapporter, kvalitetsgarantier och verksamhetsberättelse. Revisionen har även tagit del av enhetsspecifika uppföljningar, utvärderingar, statistik mm.

1.2 Internrevision

Förvaltningen upprättar årligen en internkontrollplan utifrån en risk- och väsentlighetsanalys enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning.

Internkontrollplanen ligger till grund för granskningen av specificerade enheter och institutioner. En checklista har upprättats i samråd med revisionskontoret. I händelse av anmärkningsvärda observationer skall dessa omedelbart rapporteras till förvaltningsledning och nämnd. I internrevisionen granskas i huvudsak ekonomirutiner och personaladministrativa rutiner.

2. Verksamhetsrevision 2006

Utifrån kommunfullmäktiges målområden om a) kvinnor och barn b) hemlösa och c) missbruk har 8 enheter inom förvaltningen varit föremål för verksamhetsrevision. Dessutom har 4 frivilligorganisationer och en upphandlad enhet ingått. Förteckning över reviderade enheter återfinns i bilaga 1.

2.1 Genomförandet

Verksamhetsrevisionen har granskat om dokumentationen i ILS rapporteringen är rättvisande och ändamålsenlig med avseende på resultat, måluppfyllelse, effektivitet och kvalitet. Rutiner för styrning och ledning av verksamheten har ingått i granskningen. Ett protokoll har upprättats för var och en av enheterna/organisationerna. Protokollen följer en gemensam uppställning enligt följande:

- Sammanfattning med förslag till förbättringar
- Uppdrag och målgrupp

- Mål
- Planering och rapportering
- Effektivitet/Måluppfyllelse
- Kvalitet
- Ledning och styrning
- Kommentarer från enheten

Utkast till protokoll har sakgranskats av respektive enhet. En redovisning till respektive verksamhetschef har gjorts successivt och en avstämning av den principiella inriktningen gjordes med förvaltningsledningen när hälften av enheterna var reviderade. Årets samlade verksamhetsrevision har anmälts i förvaltningsledningsgruppen i december 2006.

2.2. Resultat av verksamhetsrevisionen

Socialtjänstförvaltningens enheter varierar mycket med avseende på storlek och innehåll. Förutsättningarna för planering och rapportering av verksamheterna är likaledes varierande från enkla prestationsmål till komplicerade effektmål. Den nu inledda verksamhetsrevisionen är ett led i att förtydliga och förbättra dokumentationen i ILS.

En generell observation är att enheterna är välorganiserade i sin planering och rapportering och att samarbetet mellan de olika nivåerna fungerar bra. Uppföljningsrutinerna är på det hela taget tillfredställande och ledning och styrning effektiv och målinriktad.

I de enhetsspecifika protokollen lämnas konkreta förbättringsförslag. Förslagen understryker generellt den observation som stadens revisionskontor gjorde i sin årsrapport för 2005 nämligen att de verksamhetspecifika målen bör formuleras i mera uppföljningsbara och mätbara termer.

Ett annat generellt observandum är att den stadsövergripande uppföljningen för vissa verksamheter behöver förbättras. Nyckeltal och indikatorer bör utvecklas vad avser behov och prestationer. Kommunstyrelsen/stadsledningskontoret uppmärksammar också detta i sina anvisningar till budget/verksamhetsplan 2007 och säger att man har för avsikt att återkomma med hur den stadsövergripande uppföljningen ska struktureras senast i samband med anvisningar för nämndernas uppföljning av budget 2007. I detta kan ingå att utveckla bättre underlag för att belysa frågan om likvärdig service och likställighet i biståndsbedömningen i staden.

Förhållandet mellan förvaltningen och enskilda organisationer med bidrag från SotN är likaledes gott och uppföljningsrutinerna är på det hela taget tillfredställande.

Verksamhetsrevisionen har lämnat bl.a. följande förslag till förbättringar:

Enheter:

- Förbättra överensstämmelsen mellan verksamhetsplan och verksamhetsberättelse
- Utveckla prestationsmål

- Förbättra den kortsiktiga och långsiktiga uppföljningen
- Utveckla kriterier för uppföljning
- Bättre statistik
- Förbättra innehåll och uppföljning av kvalitetsgarantierna
- Förenkla/förkorta texter

Förvaltningen generellt

- Översyn och uppstramning av innehåll och anvisningar för verksamhetsplan (vp), verksamhetsberättelse (vb), internkontrakt (ik) och kvalitetsgarantier (kg)
- Bättre överensstämmelse mellan de olika delarna av vp respektive och vb (bilaga 2 och huvudtext)
- Se över vissa uppföljningsrutiner
- Dialog med andra förvaltningar
- Särskilda utredningar som berör fler än en enhet

Kommunövergripande

- Utveckla kommunövergripande bedömning av a) behov b) måluppfyllelse c) kort- och långsiktiga effekter
- Utveckla underlag som belyser frågor om likvärdig service och likställighet i biståndsbedömningen
- Utveckla indikatorer

Frivilligorganisationer/företag

- Bättre beskrivning av verksamheten i ansökan och vb särskilt med avseende på resultat och erfarenheter
- Förbättrade uppföljningsrutiner
- Bättre motivering vid ansökan om högre bidrag
- Bättre uppmärksamma gällande riktlinjer

Enskilda organisationer och företag följer inte samma ILS regelverk som socialtjänstförvaltningen men kraven är ändå i princip desamma med verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, revision, regelbundna uppföljningar mm.

Verksamhetsrevisionen har anpassats efter de riktlinjer som gäller för bidrag till organisationer och till de avtal som är tecknade med upphandlad verksamhet.

I Kommunstyrelsens/stadsledningskontorets anvisningar till budget/verksamhetsplan 2007 understryks

- att övergripande mål är uppföljningsbara
- att resultatredovisningen förstärks
- att analys och utvärdering av verksamheten förstärks

I revisionskontorets årsrapport över SotN:s verksamhet 2005 understryks också att SotN:s verksamhetsspecifika mål bör ses över i syfte att göra dem mera uppföljningsbara och mätbara.

Resultaten från verksamhetsrevisionen står alltså i full överensstämmelse med kommunstyrelsens anvisningar och revisionskontorets observationer. Implementering

enlighet anvisningarna underlättas av de konkreta förslag till förbättringar som lämnas i verksamhetsrevisionen.

Som ett resultat av bl.a. verksamhetsrevisionen har förvaltningen inlett ett arbetet med att se över innehåll och anvisningar för verksamhetsplan och verksamhetsberättelse. Syftet är bl.a. att åstadkomma en förbättrad målgruppsfokusering och att utveckla tydliga mål och prestationsmätt.

3. Internrevision 2006

Förvaltningen har för år 2006 utarbetat en plan för internrevision (bilaga 2). Planen fastställdes av SotN 2005-12-13.

3.1. Uppföljning av tidigare revisionsrapporter

Tidigare revisionsrapporter ska systematiskt följas upp och åtgärder vidtas i enlighet med revisorernas påpekanden. Detta har gjorts i samband med förvaltningens yttrande över revisionskontorets rapport.

3.2. Genomförande

Besöken har innefattat granskningar och inventeringar inom de personal- och ekonomiadministrativa områdena. Även enheternas miljö- och kvalitetsarbete har granskats. Vid besöken har kontrollerats att det finns en upprättad inventarieförteckning och att genomförda inköp har följt upphandlingsreglerna. Bensinköp och körjournaler har kontrollerats för enheter som har bil. Vidare har granskningen inkluderat hur förvaltningens rese- och transportpolicy följs samt huruvida det finns handlingsplaner för arbetsmiljöarbetet och en upprättad kris- och katastrofplan.

Förskottskassor och innehåll i kassaskåp har inventerats.

Granskningen har också inkluderat kontroll av att lagar och avtal följs vid utbetalning av löner och stickprovskontroll har gjorts av personalens tilläggs- och avvikelserapportering. Vidare har granskningen inkluderat att verksamheten har en föreskriven dokumentation av vård och behandling samt att man bedriver sitt kvalitetsarbete i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och att man följer stadens miljöpolicy.

3.3. Resultat

Sammanfattningsvis kan konstateras att de granskade enheterna inte uppvisar några större brister. De brister som noterats har varit av marginell betydelse. Vad gäller inventarieförteckning, fakturahantering och förskottskassehantering får flertalet enheter betyget ”bra” och vissa får till och med betyget ”utmärkt”. Uppdatering av inventarieförteckning behövs i vissa fall. Denna kommer att uppdateras inför årsbokslutet.

Upphandlingsreglerna har i allt väsentligt följts och enheternas dokumentation av vård och behandling sker enligt gällande regler i verksamhetsanpassade

ärendehanteringssystem. Samtliga enheter använder stadens elektroniska personaladministrativa system LISA självservice. Granskningen har visat att rutinerna fungerar bra.

Hantering av bilar och körjournaler sker enligt gällande regelverk och enheterna följer förvaltningens rese- och transportpolicy. Stadens mål är att under 2007 ska 70 % av stadens bilar drivas med miljövänligt bränsle och utifrån det målet har förvaltningen upprättat en utbytesplan som innebär att samtliga bilar ska leasas och drivas med miljövänligt bränsle. Under år 2005 nådde förvaltningen upp till 37 % och under år 2006 har andelen bilar som drivas med miljöbränsle stigit till närmare 50 %. Förvaltningen räknar med att målet 70 % ska uppnås under 2007 för att under år 2008 vara uppe i 100 %.

Samtliga granskade enheter följer nämndens miljöpolicy och har ett aktivt miljöarbete.

Kris- och katastrofplan finns tillgänglig hos samtliga granskade enheter och medvetenheten om dess betydelse förbättras successivt och är numera tillfredställande.

4. Verksamhetsrevision och internrevision år 2007

Förvaltningen avser att för år 2007 utarbeta en gemensam interkontrollplan för det som ovan redovisas under rubrikerna ”internrevision” respektive ”verksamhetsrevision”. Planen kommer att föregås av en risk- och väsentlighetsanalys som grundar sig på gällande riktlinjer från kommunstyrelsen och på de observationer som gjorts under 2006. Under året kommer internkontrollen även att följa upp att åtgärder vidtagits i enlighet med de behov av förbättringar som noterats. Planen kommer att föreläggas SotN under första kvartalet 2007.

Bilaga 1

Enheter/organisationer föremål för verksamhetsrevision under 2006

Kvinnor

- Kriscentrum för kvinnor
- Prostitutionsgruppen
- Alla Kvinnors Hus

Barn

- Bromma arbets- och studiecenter, BAS
- Placeringsenhetens familjevård
- IFS (Källan)

Alternativa boendeformer för hemlösa

- Enheten för hemlösa – boendesektionen
- Stadsövergripande boende – Hvilan
- Stadsmissionen (den del som SotN stöder)
- Skarpnäck Care AB, H-huset (upphandlad)

Missbruk

- Uppsökarenheten för vuxna
- Precens
- Nobba Brass och Nubbe

Bilaga 2

INTERNREVISIONSPLAN 2006

Planerade internrevisionsbesök

HVB Vuxna

- Västberga Gård motivation
- Krukis/Örnsberg
- Älvis/Tumba
- Syrenen (fd Ansgariegatan)

HVB Barn o Ungdom

- Pedagogiskt stöd o behandling (Bas)
- Giovannis behandling

START

- Rehabteamet
- Lunda

Korttidshem

- Navet
- LSS-kollo
- Skogstorp
- Granhill
- Bergslagsgården

Enheten för hemlösa

- Stegen
- Minnebergsprojektet

Stadsgemensamma boenden

- Basboendet
- Akutboendet Grimman

Ledsagarservice

Maria Ungdom – Extra kontroll pga uteblivna åtgärder efter besök dec-05