

## UPPFÖLJNING AV INTERN KONTROLLPLAN 2006

Norrmalms stadsdelsnämnd fastställde i samband med verksamhetsplanen en plan för intern kontroll för Norrmalms stadsdelsförvaltning år 2006.

Stadens integrerade system för ledning och uppföljning, ILS, är utgångspunkt för styrning och uppföljning av stadsdelsnämndens verksamhet och ska säkerställa god kvalitet, god miljö och effektiv resursanvändning inom fastställd budget. Intern kontroll är ingen egen ”vetenskap” utan ska integreras i verksamhetens normala arbets- och ledningsprocesser. Det måste vara tydligt för alla som dagligen möter kunder/brukare vilka samband som finns mellan verksamhetsmål, kvalitet, ekonomi och miljö.

Flera av de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsanalys som angelägna ur ett internkontrollperspektiv har följts upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelsen. Detta gäller t.ex. måluppfyllelse, kvalitet och ekonomi. Även andra områden följts upp under året enligt särskilda rutiner t.ex. miljö, klagomålshantering och IT-säkerhet.

I internkontrollplanen för 2006 beslutade att följande rutiner/processer särskilt skulle granskas.

- Kvalitetssäkrad kommunikation
- Grundskolornas åtgärdsprogram
- Aktgranskning inom individ- och familjeomsorg, barn och unga
- Rättssäkerhet för den enskilde inom äldreomsorgen
- Klienters egna medel
- Parkplan för Norrmalm
- Tillfällig vård av barn - anmälan och ersättning
- Elektronisk fakturahantering

### *Kvalitetssäkrad kommunikation*

Bakgrunden till förvaltningens kommunikationsprojekt var att en översyn under 2004 hade visat att enheterna uppfattade att det saknades en tydlig strategi för kommunikationsarbetet. Den dåvarande kommunikationspolicyn var inte heller känd och tillämpades därför inte.

Det övergripande målet för projektet har varit att utveckla en modell för stadsdelsförvaltningens kommunikations- och informationsarbete så att resurserna utnyttjas mer effektivt. Syftet med projektet var att arbeta fram rutiner och utforma arbetssätt som säkrar att kommunikationsfrågorna integreras i verksamheten och stödjer det dagliga arbetet.

Som en del i projektet togs en kommunikationspolicy fram. Policyn gäller stadsdelsförvaltningens alla verksamheter och bygger på Stockholms stads övergripande kommunikationspolicy och på Norrmalms grundläggande värderingar. Syftet med policyn är att den ska bidra till att verksamhetens mål uppnås och att en tydlig och positiv bild av stadsdels-

förvaltningen och dess verksamheter skapas. I januari 2007 beslutade nämnden att godkänna kommunikationspolicyn.

Projektet har i stort uppfyllt både projektets övergripande mål och syfte. Den modell som projektet har arbetat efter kan med fördel användas av andra organisationer för att tydliggöra och utveckla både den interna och externa kommunikationen. I Norrmalms stadsdelförvaltnings nya kommunikationspolicy finns tydligt uttalat att kommunikationen ska planeras, följas upp och utvärderas, både på nämnd- och enhetsnivå. I enlighet med stadens kvalitetssystem, ILS, och för att säkra att kommunikationsfrågorna integreras i verksamheterna kommer kommunikationsmålen från policyn att återfinnas i både stadsdelsnämndens och enheternas verksamhetsplan. Mål och åtaganden följs sedan upp i verksamhetsberättelserna.

#### *Åtgärdsprogram för barn i behov av särskild stöd*

För de barn som är i behov av särskilt stöd inom förskolan upprättas handlingsplaner. I skolan upprättas åtgärdsprogram för de elever som riskerar att inte nå målen. Arbetet med åtgärdsprogrammen följs upp kontinuerligt genom samordnaren för barn i behov av särskilt stöd. Förvaltningen har tillsammans med enheterna arbetat med att utveckla rutinerna för när och hur man skriver åtgärdsprogram. Enheterna har blivit bättre både på att upprätta och ringa in barnets/elevens utvecklingsområde. Som ytterligare stöd till enheterna kommer i början av nästa år en stadsdelsgemensam mall för åtgärdsprogram finnas tillgänglig för alla enheter.

#### *Aktgranskning inom individ- och familjeomsorg, barn och unga*

Stadens revisionskontor har tidigare riktat kritik mot förvaltningens sätt att dokumentera enskilda ärenden. Under året har arbetet därför påbörjats med att göra stickprov för att se att dokumentationen följer stadens riktlinjer vad avser familjevård. Denna uppföljningsform kommer att utvecklas under 2007.

#### *Rättsäkerhet för den enskilde inom äldreomsorgen*

På beställarenheten har aktgranskning genomförts under året för att följa upp målen om rättsäkerhet. Granskningsresultatet visade på tydliga förbättringar och en ökad grad av rättsäkerhet i ärendehandläggningen. Det finns ett kvarstående utvecklingsbehov och arbetet kommer att fortsätta under 2007. Under året har det har skett en vidareutveckling av rutiner och arbetssätt för att öka kvaliteten i handläggningsprocessen.

Genomförandeplaner är, förutom att säkra den enskildes möjligheter att delta i planeringen av sin egen vård och omsorg, även ett viktigt verktyg i utförarnas planering och beställarnas uppföljning av biståndsbesluten. Inom förvaltningen använder beställare och utförare en arbetsflödesmanual där alla skickade beställningar och inkomna arbetsplaner registreras för att få kontroll över flödet. Såväl andelen aktuella beställningar som arbetsplaner, främst från kommunala utförare, har ökat jämfört med år 2005. Bedömningen är att intensifierade insatser behövs för att denna utveckling ska fortsätta.

Utbildning inom dokumentation har ingått i förvaltningens basutbildning för omvårdnadspersonal. Under 2007 kommer ParaSoL, stadens gemensamma IT-stöd för social utförardokumentation, att införas och under året har en arbetsgrupp förberett införandet av systemet. Syftet med ParaSoL är att säkerställa att dokumentationen sker i enlighet med

gällande lagstiftning och kommer att underlätta dokumentationen och uppföljningen av beviljade och genomförda insatser.

Skriftliga överenskommelser mellan utförare och beställare har arbetats fram under året och kommer att färdigställas under 2007. Syftet med dessa är att utveckla det strukturella samarbetet för att säkerställa rättsäkerheten för brukarna och finna fasta former för samarbete och kommunikation. Överenskommelserna reglerar bland annat de svårigheter som kan uppstå i det dagliga samarbetet.

#### *Klienters egna medel*

Förvaltningen har fått fullmakt av ett antal personer att stödja dem att ta hand om sin ekonomi. Revisionskontoret har lämnat synpunkt på hanteringen och rutinerna. Under 2006 har arbete med avstämning gjorts t.o.m. årsskiftet 2005/2006 med hjälp av utomstående konsult och arbetet med att rätta i bokföringen pågår. Kontakt har också tagits med andra stadsdelsförvaltningar för att ta del av hur de arbetar med klienters egna medel. När avstämnings- och rättningsarbetet är slutfört kommer klienternas egna medel att överföras till ett separat plusgirokonto.

#### *Parkplan för Norrmalm*

För att kunna fullgöra ansvaret för drift och underhåll av stadsdelens parker har arbete påbörjats med att ta fram en parkplan. Planen omfattar de parker och mindre grönytor som finns på gatumark och som upplevs som parker t.ex. Hedemoratäppan och Solvändan. I planen ska ingå en beskrivning av parkerna samt deras skötselplan och långsiktiga investeringsbehov. Målsättningen är att skapa attraktiva och välskötta parker och grönytor och göra Norrmalm till en blommande och trygg stadsdel. Ett första utkast till parkplan presenterades för nämnden i januari 2007.

#### *Tillfällig vård av barn - anmälan och ersättning*

Under 2006 har antalet uttagna dagar för vård av barn ökat med nästan 100 % inom Norrmalms stadsdelsförvaltning. Även i staden har ökningen varit markant. Analys måste göras av vad denna ökning beror på. Den under 2006 planerade stickprovsundersökning av att tillfällig vård av barn rapporteras och följs upp på ett säkert sätt har inte genomförts men kommer att utföras snarast.

#### *Elektronisk fakturahantering*

I november 2005 påbörjades arbetet med att skanna förvaltningens fakturor och i dagsläget skannas alla fakturor utom s.k. sekretessfakturor. Under 2006 har processen i stort sett fungerat bra. Några verksamheter har framfört att hanteringen av elektroniska fakturor inte är tillförlitlig. Detta gäller bl.a. hantering av hyror där fakturorna inte alltid hinner igenom "flödet" innan de förfaller till betalning. Under slutet av året hade Bankgirocentralen svårt att hinna med att skanna alla fakturor och det uppstod förseningar i hanteringen hos förvaltningen. Dessutom blev en fil med ca 1 700 fakturor inte inläst i tid med påföljden att förvaltningen har fått förseningsavgifter.

I dagsläget skickas vissa fakturor direkt till Bankgirocentralen av leverantörerna och andra skickas till förvaltningen som vidarebefordrar dem till Bankgirocentralen. Avsikten är att huvuddelen av fakturorna ska skickas direkt till Bankgirocentralen under 2007.