



Till
Socialtjänstnämnden

Yttrande över revisionskontorets årsrapport 2008

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som sitt yttrande över rapporten.
2. Tjänsteutlåtandet överlämnas till revisionskontoret.

Dag Helin

Eddie Friberg

Eva C Sandberg

Fredrik Jurdell

Stella Dellios

Helene Bengtsson

Rita Kahn

Eva Sandberg

Sammanfattning

Revisionskontoret bedömer att det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet är tillfredsställande och att styrning, uppföljning och kontroll är tillräcklig. Revisionskontoret bedömer vidare att nämndens bokslut och räkenskaper är rättvisande.

Nämndens resultat

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets bedömning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål, uppdrag och budget samt de beslut, riktlinjer och föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare bedöms om verksamhetens resultat och resurser står i ett rimligt förhållande till varandra.

Ekonomiskt resultat

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att socialtjänstnämndens ekonomiska resultat för året är tillfredsställande.

Verksamhetens resultat

Mål

Revisionskontoret bedömer att nämnden under år 2008 i huvudsak har nått fullmäktiges mål för verksamheten. Vissa av målen har endast delvis uppnåtts. Dessa är Jobb i stället för bidrag, En ren, vacker och trygg stad, Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka och Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare. Vidare bedöms att nämnden i huvudsak har uppfyllt sina egna mål och uppnått i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Årsredovisningen utgör ett viktigt underlag i granskningen av nämndens resultat. Revisionskontoret har särskilt granskat årsredovisningen för att ta ställning till om den är rättvisande och tillförlitlig dvs. om den information som ges där stämmer med verkliga förhållanden. Granskningen har inriktats på att verifiera informationen för några av fullmäktiges indikatorer genom stickprov.

Revisionskontorets granskning visar att det i något enstaka fall finns brister i de underlag som ligger till grund för utfallen i indikatorerna. Nämnden bör utveckla arbetet med det integrerade lednings- och styrningssystemet (ILS-webben). Det är viktigt att all information som lämnas i årsredovisningen kvalitetssäkras.

Kommentar

Förvaltningen fortsätter sitt arbete med att ta fram mål, indikatorer och nyckeltal för sitt verksamhetsområde. Att förtydliga målformuleringarna är centralt i detta arbete. Andra frågor som diskuteras är hur insamling och dokumentation av data ska gå till. Målet är att all uppföljning ska finnas lätt åtkomlig i samband med analys och rapportering till kommunstyrelse och fullmäktige men också tillgänglig för alla andra som så önskar. Utredningsarbetet passar väl in i stadens och nämndens arbete med ILS-webben och utvecklingen mot resultatbaserad styrning, RBS. RBS har hittills bedrivits som ett pilotprojekt kring verksamhetsutveckling men fr.o.m. arbetet med verksamhetsplanen för 2010 utvidgas metoden till alla verksamheter.

Förvaltningen bedömer att genom att använda en kombination av resultatbaserad styrning och ILS-webben kommer målformuleringar och indikatorer att bli både tydligare och mer uppföljningsbara.

Kommunfullmäktiges uppdrag

Revisionskontoret bedömer att nämnden arbetar med fullmäktiges uppdrag på ett tillfredsställande sätt.

Efterlevnad av lagar, föreskrifter och riktlinjer

Revisionskontoret bedömer att nämndens verksamhet i huvudsak har bedrivits i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som reglerar verksamheten.

Länsstyrelsen i Stockholms län har genomfört en tillsyn av några av nämndens verksamheter. Av tillsynen på Älvis/Älvsjöhemmet framkommer ingen kritik mot nämnden och uppföljningen av föregående års tillsyn på Giovannis behandlingshem visar att nödvändiga åtgärder har vidtagits.

Länsstyrelsen har också genomfört tillsyn av Bromma arbets- och studiecenters mellanvårdsverksamhet som visar att verksamheten i huvudsak uppfyller uppställda kriterier för kvalitet och säkerhet i vården men att de konstaterade bristerna i dokumentationen ska rättas till. Länsstyrelsens tillsyn av Bromma arbets- och studiecenter, behandlingsboende, visar att verksamheten uppfyller de flesta uppställda kriterier för kvalitet och säkerhet i vården.

Länsstyrelsen har gjort en uppföljning av åtgärderna avseende riktlinjerna för LSS insatser och har kunnat konstatera att nämnden har förtydligat riktlinjerna.

Styrning, uppföljning och kontroll

I detta avsnitt redovisas revisionskontorets bedömning av om nämnden har ett system för styrning, uppföljning och kontroll som säkerställer en ändamålsenlig verksamhet, bidrar till en god ekonomisk hushållning för staden samt ger en tillräcklig säkerhet inom nämndens organisation och verksamhet.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att socialtjänstnämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten är tillräcklig.

Nämndens styrning och uppföljning under året

Nämndens lednings- och styrinstrument

Revisionskontoret har granskat nämndens verksamhetsplan för år 2008 och bedömer att nämndens egna mål för verksamhetsområdet i huvudsak ansluter till kommunfullmäktiges mål. Enligt revisionskontoret bör dock nämnden utveckla arbetet med att ta fram indikatorer som stöder styrningen och uppföljningen av verksamheten. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens verksamhetsplan behöver utvecklas för att bli ett tydligare styrdokument.

Kommentar

Förvaltningen har inlett arbetet med verksamhetsplan för 2010 och inriktningen är att nämndmål och indikatorer ska förtydligas för att underlätta analys och styrning.

Nämndens uppföljningsarbete

I enlighet med stadens anvisningar tillämpar nämnden en uppföljnings- och rapporteringsmodell med två tertialrapporter och ett antal månadsrapporter. Nämnden tillämpar en styrmodell med interna kontrakt mellan förvaltningsledning och enhetschefer utifrån budgeten och verksamhetsplanen. Enligt revisionskontorets bedömning utgör styrmodellen ett positivt inslag för att stödja nämndens uppföljningsarbete.

När det gäller den ekonomiska styrningen bedömer revisionskontoret att nämnden vidtagit tillräckliga åtgärder under året för att nå det besparingskrav om 15,4 mnkr som angavs i verksamhetsplanen 2008. Besparingsåtgärderna är genomförda och har kommenterats i tertialrapporterna.

Enheten för hemlösa som finns inom verksamhetsområdet hemlösa och missbrukare visar ett större underskott om 19,6 mnkr för år 2008. Revisionskontoret konstaterar att nämnden utrett orsakerna till underskottet och kommer att följa nämndens arbete med uppföljning av verksamheten under år 2009.

Årsredovisningen är ett viktigt underlag för både fullmäktiges och nämndernas styrning, uppföljning och kontroll. En stor del av redovisningen i årsredovisningen består av beskrivningar av det arbetssätt som har tillämpats för att nå målen inom verksamheterna under året. Nämnden rekommenderas att lägga större fokus på att i stället analysera och utvärdera resultatet av de genomförda insatserna.

Nämnden har under året vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra prognossäkerheten. Tillförlitligheten i nämnden prognoser har förbättrats jämfört med föregående år.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens årsredovisning ger en fullständig om än väl detaljerad information om de olika verksamheterna.

Kommentar

Förvaltningen instämmer i att årsredovisningen i högre grad bör inriktas på analys och mindre på beskrivning av skeenden. Ett utvecklingsarbete med hjälp av resultatbaserad styrning, RBS, pågår som syftar till att både konkretisera målen och förbättra analysen.

Särskilda granskningar

- Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning – Steg 2
Socialtjänstnämnden ansvarar enligt reglementet för kommunövergripande frågor avseende bl.a. omsorg om fysiskt och psykiskt funktionshindrade. Revisionskontoret menar att förtydliganden bör ske rörande vilka befogenheter socialtjänstnämnden har gentemot stadsdelsnämnderna för att kunna uppfylla sitt uppdrag. Nämndens uppdrag och befogenheter för samordning, uppföljning och utveckling av verksamhetsområdet bör fastställas i reglementet.

Funktionshinderinspektörerna har en viktig roll för att säkra god kvalitet inom verksamhetsområdet samt att bevaka att stödet och servicen till brukarna är likvärdig inom hela staden. Inspektörerna bör ges befogenhet att utföra sitt uppdrag fullt ut i likhet med statliga tillsynsmyndigheter.

Kommentar

Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning att nämndens ansvar bör förtydligas i reglementet vad gäller samordning, uppföljning och utveckling inom såväl funktionshindersområdet som övrig socialtjänst för personer under 65 år. Förvaltningen instämmer också i revisionskontorets synpunkter när det gäller behovet av att införa kommunövergripande kvalitetsindikatorer, modell för kvalitetsuppföljning och rapportering av verksamheter i såväl egen som privat regi.

- Styrning och kontroll av ramavtal för missbruksvård
Granskningen visar att socialtjänstnämnden hittills drivit samordning och uppföljning med de deltagande stadsdelsnämnderna på ett aktivt sätt. Missbrukschefer i staden är väl förtrodda med gällande ramavtal och avtalstroheten är god. Det är dock viktigt att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden även i fortsättningen prioriterar arbetet med samordning av missbruksvårdsavtalen.

En god avtalsuppföljning på individnivå innebär, enligt revisionskontoret, att resultatet av en behandling dokumenteras. En skriftlig slutrapport saknas i en stor del av de granskade personakterna. Sådana rapporter är också en förutsättning för att på övergripande nivå kunna analysera effekter av olika behandlingar och vårdinsatser.

Revisionskontoret vill framhålla att alla krav som ställs i en upphandling är kostnadsdrivande. Nämnderna bör därför inte ställa fler krav än de har möjlighet och avsikt att följa upp.

Kommentar

Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning och konstaterar att ansvaret är delat mellan stadsdelsnämnderna och socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden. Stadsdelsnämnderna ansvarar för uppföljningen på individnivå medan socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden ansvarar för den övergripande uppföljningen.

Intern kontroll

Nämndens internkontrollplan

Nämnden fastställer årligen en plan för intern- och verksamhetsrevision. Under år 2008 har 15 enheter varit föremål för nämndens internrevision. Nämndens dokumentation av internrevisionen bedöms vara tillfredsställande.

Sedan år 2006 ingår verksamhetsrevisionen som en del i en utvecklad internrevision. Den planerade verksamhetsrevisionen har inte genomförts fullt ut under år 2008 på grund av personalförändringar. Enligt revisionskontorets bedömning utgör nämndens verksamhetsrevision ett viktigt komplement till internrevisionen för att stärka den interna kontrollen, varför det är angeläget att den genomförs enligt plan.

Kommentar

Förvaltningen delar helt revisionskontorets synpunkter att verksamhetsrevisionen är en mycket viktig del i den interna kontrollen och styrningen av verksamheten. Under våren 2009 har därför verksamhetsrevisionen återupptagits.

Särskilda granskningar

- Anmälningar om barn och unga som riskerar att fara illa

Granskningen visade sammanfattningsvis att stadens riktlinjer för handläggning av anmälningar till socialtjänsten ger visst utrymme för olika tolkningar. Det är angeläget att stadens riktlinjer för handläggning av anmälningar till socialtjänsten ger ett entydigt stöd i handläggningsarbetet. Revisionskontoret har i samband med granskningen noterat att det för närvarande pågår en översyn av stadens riktlinjer för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

Kommentar

Revisionskontorets slutsatser överensstämmer till allra största delen med innehållet i BUSS-utredningen, den utredning om den sociala barnvården i stadens socialtjänst som förvaltningen genomfört under 2008. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden fattade beslut om nya riktlinjer för handläggning och dokumentation vid sitt sammanträde den 23 april 2009.

- Nämndernas interna kontroll i lönehanteringen

Revisionskontoret har granskat lönehanteringen vid bl.a. Socialtjänstnämnden. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har infört nya arbetssätt som säkerställer en tillräcklig intern kontroll i lönehanteringen. Nämnden har fortfarande ansvar för sin interna kontroll i lönehanteringen även efter det att hanteringen överförts till servicenämnden. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens arbete med att säkra en tillräcklig intern kontroll i lönehanteringen är tillfredsställande.

- Posthantering, diarieföring och utlämnande av handling

Revisionskontoret har granskat socialtjänstnämndens posthantering, diarieföring och utlämnande av handlingar. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden följer sekretesslagen, tryckfrihetsförordningens och stadens regler om registrering dvs. diarieföring av allmänna och sekretessbelagda handlingar. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att socialtjänstnämnden inte i tillräcklig omfattning följer regler angående diarieföring av allmänna och sekretessbelagda handlingar.

Kommentar

Förvaltningen anser att det är av största vikt att följa lagstiftningens regler om hantering av handlingar och att ha bra rutiner för posthantering, diarieföring och utlämnande av handling. Inom socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden ansvarar enhetscheferna för att dessa regler följs inom den egna verksamheten. Administrationen ger verksamheterna stöd genom skriftliga rutiner, utbildning och information samt kontinuerligt stöd och rådgivning.

Nämnden har sin verksamhet förlagd på ett 70-tal adresser och har ingen central postöppning. Vid Södra station finns förvaltningens administration samlad och posten hämtas av vaktmästeriet som delar ut den till de enheter som finns i huset. Enheterna ansvarar själva för postöppning, ankomststämpling och bedömning av vad som ska diarieföras i nämndens diarium utifrån respektive verksamhets dokumenthanteringsplan.

Förvaltningen bedömer att det är en i huvudsak väl fungerande organisation av posthanteringen. Det är också viktigt att komma ihåg att en stor del av posten idag är elektronisk post och kommer direkt till respektive handläggare i dennes e-brevlåda. Det är därför av stor betydelse att det finns goda kunskaper i hela förvaltningen om hanteringen av allmänna handlingar och vad som ska diarieföras. Förvaltningen anser inte att det är en framkomlig väg att pröva en mer centraliserad postöppning utifrån nämndens omfattande verksamhet på många adresser och utifrån att posten i ökad utsträckning kommer elektroniskt.

Förvaltningen har efter revisionskontorets granskning reviderat de dokumenterade rutinerna om fullmakter för postöppning av personadresserad post och informerat samtlig personal om detta via förvaltningens intranät.

Utifrån ovan beskrivna rutiner för postöppning följer att verksamheterna själva i hög utsträckning utifrån respektive verksamhets dokumenthanteringsplan bedömer vad som ska diareföras i det centrala diariet och vad som eventuellt ska diareföras inom den egna verksamheten om man har ett eget lokalt mindre diarium. Det är självfallet angeläget att följa lagstiftningens krav att registrering ska ske utan dröjsmål. Förvaltningen bedömer precis som med postöppningen att det inte är möjligt att centralisera verksamheten för att i högre utsträckning klara lagstiftningens krav. Utvecklingen tenderar snarare gå åt det motsatta hållet mot införande av ärendehanteringssystem istället för digitalt diarium där handläggarna själva diareför ärenden och handlingar.

- Stadens riktlinjer för försöks- och träningslägenheter

Revisionskontoret har under år 2007 och 2008 granskat stadsdelsnämnders hantering av försöks- och träningslägenheter. Enligt revisionskontoret utgör inte stadens riktlinjer ett entydigt stöd till handläggarna. Riktlinjerna behöver utvecklas. Socialtjänstnämnden har tidigare gett ett sådant uppdrag till sin förvaltning. Det är enligt revisionskontoret angeläget att detta arbete fullföljs.

Kommentar

En översyn av riktlinjerna för hanteringen av försöks- och träningslägenheter pågår och beräknas vara klar under senare delen av 2009.

Nämndens bokslut och räkenskaper

I detta avsnitt redovisas om nämndens bokslut och delårsrapport är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade i enlighet med den kommunala redovisningslagen, god redovisningssed samt stadens regler och anvisningar.

Bokslut och räkenskaper

Nämndens redovisning följer stadens interna anvisningar och i huvudsak även den kommunala redovisningslagen och god kommunal redovisningssed. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att socialtjänstnämndens bokslut och räkenskaper för år 2008 är rättvisande.
