



INTERNKONTROLL OCH REDOVISNING AV UPPFÖLJNING AV ENTREPRENADER 2012

Nämndens arbete med internkontroll sker enligt "System för intern kontroll" som nämnden antog under 2011. I denna framgår bland annat att en god intern kontroll kännetecknas av:

- Ändamålsenliga och väl dokumenterade system och rutiner för styrning
- Rättvisande och tillförlitlig redovisning och övrig information om verksamheten
- Säkerställande av att lagar, policys, reglementen m.m. tillämpas
- Skydd mot förluster eller förstörelse av kommunens tillgångar
- Upptäckt och eliminering av allvarliga fel

Som en del av den interna kontrollen genomförs årligen internrevision och verksamhetsrevision för att kontrollera och säkerställa att verksamheten bedrivs på ett sådant sätt att punkter ovan uppfylls. Omfattning och inriktning för årets granskning fastställdes i samband med verksamhetsplan för 2012.

Internrevision

Internrevision har genomförts vid 12 verksamheter och har omfattat:

- Ekonomiadministrativa rutiner
- Kassa och värdehandlingar
- Bilar
- Personaladministrativa rutiner
- Miljörutiner
- Säkerhetsrutiner

Vid granskningarna har inga allvarliga fel eller brister påträffats. Inte heller har några generella brister upptäckts. De brister som uppmärksammats visar på beho-

vet av översyn av regler och rutinbeskrivningar för att göra dessa mer tydliga, lättåtkomliga och ändamålsenliga.

Verksamhetsrevision

Syftet med verksamhetsrevisionen är att bedöma hur arbetet vid den granskade verksamheten bidrar till stadens måluppfyllelse. I granskningen ingår att stämma av hur verksamheten beskriver uppdrag, mål, prestationer, arbetssätt m.m. samt hur uppföljningen görs. Även prioriterade frågor, kvalitet och relation mellan plan och rapportering granskas.

Syftet med verksamhetsrevisionen är också att på plats bilda sig en uppfattning om verksamheten.

Revisionen omfattar följande områden:

- Uppdrag
- Mål och åtaganden
- Indikatorer och förväntat resultat
- Aktiviteter och arbetssätt
- Riskanalys
- Budgethållning
- Uppföljning och åtgärder
- Dialog och samverkan
- Utveckling och förändring
- Medarbetare
- Lokaler
- Säkerhet
- Övrigt

Vid granskning av upphandlade verksamheter eller verksamheter som erhåller organisationsstöd modifieras innehållet.

Under 2012 har verksamhetsrevision genomförts vid följande enheter:

- CEAN
- Duvnäs föräldrastöd
- Fountain House
- IFS Centrala Stockholm Steg för steg
- Gamlebo
- Linggården
- Maria Ungdom

- Prostitutionsenheten
- Råcksta

Överlag är resultatet från granskningarna tillfredsställande. Inga allvarliga brister har upptäckts men en del påpekande om förbättringsmöjligheter har gjorts.

Nedan redovisas sammanfattande kommentarer från de protokoll som upprättats vid respektive granskning.

CEAN

AB Cean driver alkohol- och narkotikarådgivning för vuxna på entreprenad sedan 2011-02-01.

AB Cean har satt upp ett antal mål för sin rådgivning. Målen är konkret knutna till besökarna. Genom att koppla innehållet i avtalet till insatserna för besökarna så anser AB Cean att de aktivt bidrar till nämndens måluppfyllelse. Vi instämmer i detta och anser att man i uppföljning och utvärderingar gjorda av besökarna kan se det förväntade resultatet utifrån målen.

Vår bedömning är att AB Cean arbetar seriöst och lojalt dels utifrån avtalat uppdrag. Vi har tagit del av hur rådgivningen bedrivs utifrån fastlagda rutiner och dokumentation (checklista för rådgivning) av insatser och bedömer att rådgivningen fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Vi bedömer att AB Cean arbetar på ett bra sätt med uppföljning och klientutvärderingar.

Slutligen är vår bedömning att AB Cean arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller riskhantering, samt lokal-, säkerhets- och miljöanknutna frågor.

Duvnäs föräldrastöd

Vi bedömer att Duvnäs föräldrastöds verksamhetsplan tillsammans med intraprenadöverenskommelsen och kvalitetsgarantin väl speglar vad man vill uppnå med sin verksamhet.

Duvnäs föräldrastöd har arbetsätt och aktiviteter som leder till önskat, mätbart resultat. Bland annat individanpassar man alla sina insatser utifrån familjernas behov. Uppföljning av detta görs kontinuerligt, och insatser som inte bidragit till utveckling tas bort eller förändras.

Uppföljningen av verksamhetens ekonomi sker kontinuerligt varje månad, vid tertialrapporteringarna samt i verksamhetsberättelsen.

Vi bedömer att Duvnäs föräldrastöd har en mycket god uppfattning om sina styrkor och svagheter och att man arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller de risker man ser.

Vi bedömer också att Duvnäs föräldrastöd arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller säkerhetsanknutna frågor.

Verksamheter med föreningsstöd

Socialnämnden ger bidrag till flera ideella föreningar inom området socialpsykiatri. År 2012 har förvaltningen valt ut två av dessa för verksamhetsrevision: Stiftelsen Fountain House Stockholm och IFS Centrala Stockholm Steg för steg.

Stiftelsen Fountain House Stockholm har för år 2012 ett verksamhetsbidrag om 3 523 000 kronor. Fountain House bedriver ett klubbhus som är öppet alla dagar utom lördagar. IFS Centrala Stockholm har ett verksamhetsbidrag om 1 385 000 kronor för sysselsättningsverksamheten Steg för steg för år 2012.

Förvaltningen konstaterar i de båda uppföljningarna att verksamheterna stämmer väl överens med respektive ansökan. Båda verksamheterna är stadsövergripande; majoriteten av besökarna är från staden och flera stadsdelsnämndsområden är representerade vid verksamheterna. Till del finns det former för uppföljning och kvalitetssystem i övrigt vid verksamheterna; dessa kan dock utvecklas mer. Förvaltningen anser, i synnerhet om verksamheterna vill utveckla sysselsättningsverksamheten mer, att det vore intressant om organisationerna prövar att bli utförare enligt lagen om valfrihet (LOV). Förvaltningen anser också att IFS Centrala Stockholm och förvaltningen bör föra en dialog om vad verksamhetsbidraget ska avse för att det inte ska användas för att subventionera föreningens intäktsfinansierade verksamhet. Förvaltningen kommer under år 2013 att följa upp vilka eventuella förbättringsåtgärder föreningarna har vidtagit utifrån uppföljningen.

Gamlebo

Enligt Gamlebos uppdrag är missbruk inget hinder för att få komma till Gamlebo. Enligt verksamhetens egen beskrivning ska de erbjuda stöd och hjälp vid aktivt missbruk. Revisionen visar att det är mycket viktigt att formulera vilket förväntat resultat man strävar efter utifrån formulerade mål, som är riktade mot målgruppen, för att kunna utforma relevanta arbetssätt och aktiviteter som bidrar till måluppfyllelsen. Genomförd brukarundersökning är allmänt hållen och det är svårt att utläsa

resultaten i förhållande till målet att erbjuda stöd och hjälp med missbruket. Resultatmätningen skulle kunna utvecklas så att den också omfattar uppföljning av variabler som är specifika för målgruppen dvs. de boendes missbruk och psykiska hälsa.

Vår bedömning är att Gamlebo arbetar seriöst och lojalt utifrån avtalat uppdrag. De boende trivs och personalen är nöjd med sin chef och med sitt arbete.

Personalen har ett respektfullt bemötande gentemot klienterna. De har ett individanpassat arbetssätt som präglas av mycket tålamod.

Hälso- och sjukvården på Gamlebo bedöms fungera väl. Vissa brister redovisades, som måste åtgärdas.

Rutiner för lex Sarah finns med checklista för rapportering.

Dokumentationen enligt socialtjänstlagen sköts på ett bra sätt och genomförandeplaner finns. Rapportering och uppföljning till staden fungerar bra, även kontakter med placerande förvaltningar.

Entreprenören anser att det finns brister när det gäller underhåll av lokalerna.

Maria ungdomsenhet

Vi bedömer att verksamhetsplanen för Maria ungdomsenhet tillsammans med kvalitetsgarantin mycket väl speglar vad man vill uppnå med sin verksamhet och även hur detta arbete ska genomföras.

Maria ungdomsenhet har arbetsmetoder och aktiviteter som leder till önskat, mätbart resultat. Arbetet med att sträva efter att åstadkomma en evidensbaserad praktik möjliggör uppföljning av statistik och resultat för att se om insatserna har önskad effekt. Uppföljning av insatserna sker kontinuerligt och insatser som inte bidragit till utveckling tas bort eller förändras.

Uppföljningen av verksamhetens ekonomi sker kontinuerligt varje månad, vid tertialrapporteringarna samt i verksamhetsberättelsen.

Vi bedömer att Maria ungdomsenhet har en mycket god uppfattning om sina styrkor och svagheter och att man arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller de risker man ser.

Vår bild av verksamheten vid besöket är att Maria Ungdom arbetar på ett tillfredsställande sätt både med att använda varje medarbetares kompetens så effektivt som möjligt och med kompetensutveckling då det finns behov.

Vi bedömer också att Maria ungdomshet arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller säkerhetsanknutna frågor men rekommenderar verksamheten att upprätta och förankra rutiner för anmälan och utredning enligt Lex Sarah.

Linggården

Vi bedömer att verksamhetsplanen för Linggården tillsammans med kvalitetsgarantin och handlingsplanen mycket väl speglar vad man vill uppnå med sin verksamhet och även hur detta arbete ska genomföras.

Linggården har arbetsmetoder och aktiviteter som leder till önskat, mätbart resultat. Den resultatbaserade styrningen är väl fungerande och leder till mätbara och uppföljningsbara resultat. Uppföljning av insatserna sker kontinuerligt och insatser som inte bidragit till utveckling tas bort eller förändras.

Uppföljningen av verksamhetens ekonomi sker kontinuerligt varje månad, vid tertialrapporteringarna samt i verksamhetsberättelsen. I år har man svårt att nå en budget i balans på grund av för höga personalkostnader och ett rehabiliteringsärende.

Vår bedömning är att Linggården har en god uppfattning om sina styrkor och svagheter och bedömer även att man arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller de risker man ser. En rekommendation är att riskerna dokumenteras i det systematiska kvalitetssäkringsarbetet för att säkerställa att informationen följs upp.

Vår bild av verksamheten vid besöket är att Linggården arbetar på ett tillfredsställande sätt både med att använda varje medarbetares kompetens så effektivt som möjligt och med kompetensutveckling då det finns behov.

Vår bedömning är att Linggården arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller säkerhetsanknutna frågor.

Prostitutionsenheten

Vi bedömer att verksamhetsplanen för Prostitutionsenheten tillsammans med kvalitetsgarantin samt tertialrapport 2 för 2012 mycket väl speglar vad man vill uppnå med sin verksamhet och även hur detta arbete genomförs.

Prostitutionsenheten har arbetsmetoder och aktiviteter som leder till önskat, mätbart resultat. Arbetet med att anpassa verksamheten efter nya behov fortsätter och arbetsgruppen kommer fortsätta att arbeta för att nå ut till den klientgrupp som verksamheten har svårt att nå i dagsläget. Uppföljning av insatserna sker kontinuerligt och insatser som inte bidragit till utveckling tas bort eller förändras.

Uppföljningen av verksamhetens ekonomi sker kontinuerligt varje månad, vid tertiärrapporteringarna samt i verksamhetsberättelsen.

Vi bedömer att Prostitutionsenheten har en mycket god uppfattning om sina styrkor och svagheter och att man arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller de risker man ser. Vi rekommenderar dock verksamheten att skriftligt dokumentera de risker och svagheter som finns i verksamheten för att säkerställa en systematisk uppföljning.

Vår bild av verksamheten vid besöket är att Prostitutionsenheten arbetar på ett tillfredsställande sätt både med att använda varje medarbetares kompetens så effektivt som möjligt och med kompetensutveckling då det finns behov.

Vi bedömer också att Prostitutionsenheten arbetar på ett tillfredsställande sätt när det gäller säkerhetsanknutna frågor men rekommenderar verksamheten att upprätta och förankra skriftliga rutiner för anmälan och utredning enligt Lex Sarah.

Råcksta

Vår bedömning är att Råcksta stöd- och referensboende arbetar engagerat och lojalt utifrån uppdraget i avtalet. Verksamheten bedrivs enligt intentionerna i avtalet.

De upprättar dokumentation i sitt journalföringssystem avseende klienterna.

Rutiner för klagomåls- och synpunktshantering finns. Övrig dokumentation i form av verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, olika rutinbeskrivningar samt information/broschyrer finns.

Råcksta stöd- och referensboende rapporterar per månad och tertiär olika statistiksammanställningar gällande beläggning, utskrivningar och orsaker till detta, avskiljningar, antal boende och annan statistik. Tillbud/incidenter, avvikelser och synpunkter/klagomål redovisas också till socialförvaltningen. När det gäller beläggningen, så har man under det första tertialet nått upp till 93,8 % och under det andra tertialet 85 %. Under hösten har beläggningen minskat ytterligare. Avtalets mål är 90 %.

Kvalitetssäkring och resultatuppföljning sker bland annat genom boende-, medarbetar- och handläggarenkäter samt individuell uppföljning av genomförandeplanerna.

Råcksta stöd- och referensboende uppfyller kraven på bemanning och personaltätet samt personalkompetens.

Uppföljning av entreprenader

Uppföljning av entreprenader sker genom månadsvisa rapporter, uppföljningsmöten med entreprenören varje tertial, fördjupade uppföljning och oanmälda platsbesök.

Månadsvisa rapporter

Entreprenörer som driver boenden på entreprenad skickar in månadsvisa rapporter över beläggning, antal inskrivna m.m. AB Cean redovisar antal utförda rådgivningstimmar och Enheten för ledsagarservice redovisar antal timmar utförd ledsagning respektive avlösning.

Tertialuppföljningar

Tertialuppföljningar sker genom möten med entreprenören där verksamhetsfrågor, prestationer, budget, personal etc. diskuteras. Mötena protokollförs och justeras av bägge parter.

Verksamhetsrevision/fördjupad entreprenaduppföljning

Fördjupad entreprenaduppföljning har skett på Gamlebo, AB Cean samt på Råcksta stöd- och referensboende. Sammanfattning från dessa finns redovisat ovan..

Oanmälda platsbesök

Oanmälda platsbesök har gjorts på samtliga verksamheter förutom på AB Cean, och på verksamheten för personliga ombud eftersom verksamhetens karaktär inte lämpar sig för oanmälda besök.

Vid de oanmälda platsbesöken kontrolleras om olika rutiner finns, att dokumentation och genomförandeplaner finns etc. Samtal sker med både verksamhetschef och några från personalgruppen. Antal anställda på plats kontrolleras och vi begär att få se aktuellt schema.

Oanmälda platsbesök har ägt rum enligt följande:

Ljungbacken

Ljungbacken är ett omvårdnadsboende som drivs på entreprenad av Skarpnäck Care AB. Verksamheten har 23 platser och tar emot äldre kvinnor och män med alkohol- och blandmissbruk. Avtalstiden löper från och med 2011-03-01 till och med 2014-02-28 med möjlighet till 1 års förlängning. Avtalet kan förlängas under förutsättning att det inte sägs upp senast 6 månader före avtalsperiodens utgång. Avtalet kan som längst förlängas till och med 2015-02-28.

Inga anmärkningar.

Gamlebo

Äldreboendet Gamlebo drivs på entreprenad av Attendo Individ och Familj AB. Avtalstiden är 2011-05-01 - 2013-04-30 med möjlighet till 1+1 års förlängning. Avtalet kan förlängas under förutsättning att det inte sägs upp senast 6 månader före avtalsperiodens utgång. Avtalet kan som längst förlängas till 2015-04-30. Bitr. verksamhetsledare saknades men har tillsatts.

Söderbo

Mandelgården och Söderbo drivs på entreprenad av Mipaza utvecklingsgrupp AB. Avtalstiden är 2012-05-02 – 2014-05-01 med möjlighet till förlängning med 1+1 år. Avtalet kan längst förlängas till och med 2016-05-01. Söderbo har 13 platser.

Journalanteckningar och genomförandeplaner saknades. Kontrollbesök gjordes och detta var då åtgärdat.

En översyn avseende bemanning och kontroll av att CV inlämnats på nyanställd personal genomförs för närvarande

Mandelgården

Mandelgården har 14 platser.

Genomförandeplaner saknas. Vid kontrollbesöket på Söderbo uppgavs att detta var åtgärdat.

En översyn avseende bemanning och kontroll av att CV inlämnats på nyanställd personal genomförs för närvarande

H-huset, Skarpnäcksgården

Akutboendet vänder sig till hemlösa män med missbruks- och/eller psykiska problem. Verksamheten har 45 platser i dygnetruntboende, 10 jourplatser och 15 extraplatser.

Inga anmärkningar.

Norrtulls planeringshem

Norrtulls planeringshem drivs på entreprenad av Stockholms Stadsmission. Avtalstiden löper från och med 2009-03-01 till och med 2013-02-28. Verksamheten är ett korttidsboende med plats för 26 män.

Inga anmärkningar.

Råcksta stöd- och referensboende

Råcksta stöd- och referensboende drivs på entreprenad av Stockholms Stadsmission. Avtalstiden löper från och med 2009-03-01 till och med 2013-02-28. Verksamheten tar emot hemlösa kvinnor och män med missbruks- och/eller psykiska problem. Stödboendet har 55 platser och referensboendet har 10 platser.

Inga anmärkningar.