

Handläggare
Inger Outzen
Telefon: 08-508 100 53**Till**
Östermalms stadsdelsnämnd
Sammanträde 2015-06-11

Yttrande över Stadsrevisionen i Stockholms stads årsrapport 2014

Förslag till beslut

Nämnden godkänner och överlämnar detta tjänsteutlåtande till Stockholms stads revisorer.

Teenie Bennerholt
t f stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stockholms stads revisorer har granskat Östermalms stadsdelsnämnds verksamhetsår 2014. Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport till stadsdelsnämnden för yttrande senast 2015-06-30.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar gällande stadsdelsnämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat, nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten samt nämndens bokslut, delårsrapport och räkenskaper.

I rapporten redovisas översiktlig uppföljning av i vad mån nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskning samt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De brister som noterats i granskningarna är inte av sådan omfattning att det påverkar bedömningen av nämndens totala verksamhetsmässiga resultat. Förvaltningen anser att stadsrevisionens rekommendationer ska följas och arbetar för det. Flertalet granskningsresultat har kommenterats av förvaltningen.

Östermalms stadsdelsförvaltning
Stadsdelsdirektören

Karlavägen 104
Box 24156
104 51 Stockholm
Telefon 08-508 100 53
Växel 08-508 100 00
Fax 08-508 100 99
ostermalm@stockholm.se
www.stockholm.se/ostermalm

Stadsrevisionen bedömer sammantaget att Östermalms stadsdelsnämnd har bedrivit verksamheten på ett i allt väsentligt ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bokslut och räkenskaper är rättvisande samt följer gällande regler och god redovisningssed. Alla kommunfullmäktiges verksamhetsmål bedöms vara uppfyllda utom två mål som är delvis uppfyllda. Vidare har nämnden i

huvudsak uppfyllt sina egna mål och i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Stadsrevisionen anser att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Nämnden bedöms ha en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter.

Vissa mindre brister har dock noteras avseende den interna kontrollen i genomförda fördjupade granskningar. Dessa brister anses inte av sådan omfattning att det väsentligen påverkar bedömningen av nämndens internkontroll.

Ärendet

Verksamhetens ändamålsenlighet, ekonomi och resultat

Stadsrevisionen anser sammantaget att Östermalms stadsdelsnämnd i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämnden redovisar ett överskott med 20,6 mnkr före resultatöverföringar jämfört med budget. Efter resultatenheternas överföringar uppvisar nämnden ett överskott med 21 mnkr jämfört med budget. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig. Prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året.

Alla kommunfullmäktiges verksamhetsmål bedöms vara uppfyllda utom två mål som är delvis uppfyllda. Målet om att "Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg" är delvis uppfyllt. Flera av målets indikatorer är delvis eller inte uppfyllda. Indikatorerna bygger till stor del på resultatet av brukarundersökningar som visar att brukarna inte är helt nöjda med bl.a. bemötande, trygghet, mat inom bl.a. LSS-boende och vård- och omsorgsboende.

Även målet "Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten" bedöms som delvis uppfyllt. Fem av målets sex indikatorer uppfylls inte helt. Årsmålet om att andelen medarbetare på deltid som erbjuds heltid ska uppgå till 20 % uppfylls inte med ett utfall om 10 %. Nämnden uppfyller inte sjukfrånvarons årsmål på 6,1 % med sitt resultat på 6,6 %. Nämnden uppfyller heller inte helt årsmålen i medarbetarundersökningen.

Nämnden i huvudsak uppfyllt sina egna mål och i verksamhetsplanen angiven verksamhet.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Stadsrevisionen bedömer att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. Nämnden bedöms ha en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads-

och tertialrapporter. Nämnden har under året genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar av sina entreprenad drivna verk-samheter som exempelvis vård- och omsorgsboende, hemtjänst, personlig assistans och daglig verksamhet.

Stadsrevisionen har genomfört ett antal granskningar av nämndens interna kontroll. Dessa omfattar risk för att medarbetarna utsätts för hot och våld, lojalitet mot ramavtal inom individ- och familje-omsorg, nämndens protokollshantering, behörighetsrutiner i Paraplysystemet avseende externa utförare inom socialtjänsten, biståndsbeslut som inte verkställs, utredning och uppföljning av familjehem, behörighetsrutiner i Agresso, faktureringsrutiner, avgifter äldreomsorg och hantering av betalkort/inköpskort.

Sammantaget har granskningarna visat på att den interna kontrollen i huvudsak är tillräcklig. Vissa brister har noterats men är inte av sådan omfattning att de påverkar bedömningen av nämndens interna kontroll som helhet.

Bokslut och räkenskaper

Underlagen till bokslutet är i god ordning och posterna är i huvudsak väl dokumenterade. Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande.

Ej verkställda beslut SoL och LSS (funktionsnedsättning och IoF)
Stadsdelsnämnden ska enligt SoL och LSS till Inspektionen för vård och omsorg och revisorerna rapportera gynnande beslut om insatser som inte har verkställts inom tre månader från nämndens beslutsdatum. En nämnd som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd som någon är berättigad till enligt domstols avgörande kan åläggas att betala en särskild avgift.

Antalet ej verkställda beslut som rapporterats till IVO tredje kvartalet 2014 är tre inom funktionsnedsättning och en inom IoF. De avser insatserna kontaktperson och korttidsvistelse. Nämnden har tilldelats en vitesdom med ett totalt vite om 290 tkr. Nämnden har beslutat att överklaga domen vilken avser boende.

Årets fördjupade granskningar och projekt

Fördjupade granskningar och projekt under perioden april 2014 – mars 2015

Nationella kvalitetsregister

En granskning har genomförts för att bedöma om nämnden registrerar i de nationella kvalitetsregistren och använder resultaten i verksamhetsutvecklingen av äldreomsorgen. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden behöver säkerställa att de nationella kvalitetsregistren används på ett mer ändamålsenligt sätt. Nämnden rekommenderas att i ökad omfattning använda de nationella kvalitetsregistren och se till att fler enheter aktivt ökar antalet registreringar.

Förvaltningens kommentar

Samtliga vårdgivare inom Östermalms stadsdelsnämnd registrerar i Svenska Palliativregistret. När det gäller Senior Alert har hälso- och sjukvårdspersonalen använt de likvärdiga riskbedömningsinstrument som finns i stadens dataprogram VODOK. Ansvar och uppföljning av de berörda nationella kvalitetsregistren kommer att förstärkas under 2015. Hälso- och sjukvårdspersonalen ska, förutom i VODOK, dokumentera mer i Senior Alert. Utbildningssatsningar har genomförts.

Innerstadssamarbetet

En granskning har genomförts av om nämnden har en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende de verksamheter den samverkar kring med Norrmalms och Kungsholmens stadsdelsnämnder. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden i huvudsak har en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende verksamheter som de samverkar med stadsdelsnämnderna i norra innerstaden kring. Nämnden rekommenderas dock att se över och reglera hur uppföljning av ekonomi, verksamhet avseende familjehemsvården och dess kontaktverksamhet ska ske.

Förvaltningens kommentar

Delvis åtgärdat. Förvaltningen har påbörjat en översyn av överenskommelsen med Norrmalms stadsdelsförvaltning avseende familjehemsvård och kontaktverksamhet för att förtydliga hur uppföljning av verksamhet och ekonomi ska ske.

Risk för att medarbetarna utsätts för hot och våld

Utifrån arbetsmiljölagens krav och Arbetsmiljöverkets föreskrift om våld och hot i arbetsmiljön har en granskning genomförts för att bedöma om nämnden bedriver arbetet med att förebygga och hantera hot och våld mot personalen på ett ändamålsenligt sätt. Sammantaget är bedömningen att Östermalms stadsdelsnämnd arbetar på ett ändamålsenligt sätt med att förebygga och hantera hot

och våld mot personalen. Dock behöver nämndens anvisningar kompletteras med att incidenter ska rapporteras i RISK-systemet.

Lojalitet mot ramavtal inom individ- och familjeomsorg

En granskning har genomförts av om nämnden följer stadens riktlinjer och följer upp sin lojalitet mot ramavtal inom individ- och familjeomsorgen. Granskningen har avgränsats till öppenvårds- verksamhet för barn och ungdomar. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden i huvudsak följer stadens riktlinjer och följer upp sin lojalitet mot ramavtal inom individ- och familjeomsorgen. Nämnden rekommenderas dock att säkerställa tillförlitligheten i internredovisningen när det gäller verksamhetskoder, då det finns brister som försvårar den interna uppföljningen.

Förvaltningens kommentar

Åtgärdat. Av rapporten framgår att ett antal fakturor blivit konterade med felaktig verksamhetskod. Förvaltningen har sett över rutinerna för att godkänna och attestera vårdfakturor.

Nämndens protokollshantering

En granskning har genomförts av nämndens protokoll för att bedöma om kommunallagens krav följs och om protokollen är informativa och lättförståeliga samt om regler och rutiner för publicering av protokollen är tillräckliga. Den sammantagna bedömningen är att nämndens protokoll följer kommunallagens krav och att protokollen är informativa och lättförståeliga samt att det finns tillräckliga rutiner för publicering av protokollen på webbplatsen insyn. Nämnden rekommenderas att dock att utveckla närvaroredovisningen och protokollföringen av jäv.

Förvaltningens kommentar

Närvaroredovisningen har ändrats så att även personalföreträdarna står med. Gällande jäv antecknas det alltid i protokollsparagrafen samt på sidan 1 vid namnet på den ledamot/ersättare som är jävig.

Behörighetsrutiner i Paraplysystemet avseende externa utförare inom socialtjänsten

Revisionskontoret har genomfört en granskning av den interna kontrollen i nämndens behörighetsrutiner för externa utförare avseende verksamhetssystemet Paraplyet. Den sammantagna bedömningen är att nämnden i huvudsak följer gällande centrala anvisningar för behörighetsadministrationen i Paraplysystemet. Nämnden behöver dock förbättra uppföljningen och kontrollen av hur de externa utförarna hanterar tilldelning, upp-följning och avslut av behörigheter. Nämnden rekommenderas att årligen och på plats,

exempelvis i samband med verksamhetsuppföljningen, särskilt kontrollera detta.

Förvaltningens kommentar

Förvaltningen har sett över rutinen för behörighets- och lösenordsadministration i paraplysystemet. Denna fastställer att den övergripande administratören inom förvaltningen ska bevaka behörighets- och lösenordsadministration inom varje enhet samt göra uppföljning på plats en gång per år. Detta kommer att planeras in och genomföras under 2015 på de hemtjänsts, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet inom äldreomsorgen som förvaltningen har uppföljningsansvar för.

Biståndsbeslut som inte verkställs

Stadsdelsnämnderna ska enligt socialtjänstlagen (Sol) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) rapportera till inspektionen för vård och omsorg (IVO) och revisorerna gynnande biståndsbeslut som inte har verkställts inom tre månader från nämndens beslutsdatum. Granskningen syftar till att bedöma om nämnden har rutiner som säkerställer att gynnande ej verkställda beslut avrapporteras och om nämnden vidtar tillräckliga åtgärder för de biståndsbeslut som inte är verkställda. Den sammantagna bedömningen är att nämnden har rutiner som säkerställer att gynnande ej verkställda beslut avrapporteras och att nämnden vidtar åtgärder för de biståndsbeslut som inte är verkställda.

Rapporteringen utförs i huvudsak enligt lagstiftningen och stadens anvisningar.

Nämnden rekommenderas tillse att rapporteringen anmäls till nämnden. Av anmälan bör det framgå antal ärenden, vilken typ av insats som ges, anledningen till varför ärendet inte verkställts samt hur länge ett ärende varit ej verkställt. Verksamhetssystemet Paraplyet bör användas för att komplettera den manuella bevakningen av ärenden.

Förvaltningens kommentar

Förvaltningen rapporterar ej verkställda beslut på individnivå kvartalsvis till IVO (Inspektionen för vård och omsorg), stadsdelsnämndens sociala delegation, revisionskontoret samt äldreförvaltningen. Av individrapporterna framgår vilken typ av insats som avses, anledning till att beslutet inte verkställts samt hur länge ärendet inte varit verkställt. Utöver individrapporterna sammanställs månatlig statistik över antal ej verkställda beslut per insatsgrupp till sociala delegationen. Rapport från paraplysystemet utgör underlag för bevakning och rapportering av ej verkställda beslut. Förvaltningen avser att i fortsättningen rapportera till stadsdelsnämnden enligt stadsrevisionens rekommendation.

Utredning och uppföljning av familjehem

En granskning har genomförts om nämnden genomför utredning och uppföljning av familjehem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och stadens riktlinjer. Den sammanfattande bedömningen är att nämnden i huvudsak genomför utredning och uppföljning av familjehem i enlighet med gällande regelverk. Nämnden rekommenderas dock att säkerställa att uppgifter som framkommit i utredningsprocessen dokumenteras och tydligt framgår i utredningen och i akten.

Förvaltningens kommentar

Åtgärdat. Av rapporten framgår att det funnits vissa brister gällande dokumentationen. Rutinerna har förbättrats för att säkerställa att dokumentationen följer gällande riktlinjer.

Behörighetsrutiner i Agresso

En granskning har skett av nämndens kontroller i samband av tilldelning och borttag av behörigheter i ekonomisystemet Agresso. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig. Dock rekommenderas nämnden att upprätta dokumenterade rutiner kring hanteringen av attest och behörigheter och att säkerställa inaktuella attester och behörigheter finns samlat. Vidare bör nämnden även säkerställa att det finns aktuella attestkort och en attestlista samt att det inte görs några manuella korrigeringar på behörighetsblanketterna.

Förvaltningens kommentar

Varje månad kontrolleras behörighetslista om det finns inaktuella behörigheter som kan avslutas. Vid nyupplägg skickas blankett underskrivet av behörighetsregistrerare och verksamhetschef till Tieto. Attest och behörigheter finns samlat. Manuella korrigeringar finns inte på behörighetsblanketterna efter att detta påtalats vid granskning.

Faktureringsrutiner, avgifter äldreomsorg

En granskning har genomfört om nämndens interna kontroll i kundfakturerings/debitering av äldreomsorgsavgifter är tillräcklig och om uppgifterna i redovisningen är aktuella, fullständiga och rättvisande. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig. Det har skett förbättringar mot föregående års granskning. Dock rekommenderas nämnden utveckla rutiner för hanteringen av utestående fordringar samt att säkerställa det finns inkomstuppgifter som styrker fattade avgiftsbeslut. Vidare bör

nämnden överväga att ta fram en rutin för stickprovskontroller av fattade beslut.

Förvaltningens kommentar

Det genomförs intern revision två gånger per år av alla ärenden i paraplysystemet. Rutinen kommer att kompletteras med kontroll av inkomst- och hyresuppgifter samt att journalanteckning finns avseende inkommen svarsblankett för inkomstuppgift. Rutinen kompletteras även med stickprovskontroller för att följa upp avvikelser som konstateras vid den övergripande revisionen.

Hantering av betalkort/inköpskort

En granskning har skett av nämndens interna kontroll avseende de administrativa rutinerna vid beställning och hantering av betalkort. Granskning visar att kreditkort inte används inom stadsdelen. Hanteringen av förskottskassor bedöms utgöra en liten risk enligt stadsdelens risk- och väsentlighetsanalys och ingår där med inte i internkontrollplanen.

Bokslut och räkenskaper

Stadsrevisionens synpunkter

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande.

Uppföljning av tidigare års granskning och lämnade rekommendationer

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Stadsrevisionens uppföljning visar att nämnden i huvudsak har beaktat revisionens rekommendationer. Kommentar saknas enligt stadsrevisionen gällande fritidsverksamhet för personer med funktionsnedsättning. Se Stadsrevisionens rapport *bilaga 3*.

Förvaltningens kommentar

Gällande fritidsverksamhet för personer med funktionsnedsättning

första punkten i bilaga 3, har stadsrevisionen ansett att nämnden behöver bli aktivare i arbetet med att utveckla utbudet av fritidsaktivitet för barn och ungdomar med funktionsnedsättning. Som ett stöd i arbetet rekommenderas nämnden att utveckla arbetet med verksamhets- och kvalitetsuppföljning för dessa barn och ungdomar. Stadsrevisionen skriver i sin kommentar att åtgärd inte framgår i yttrandet över nämndens årsrapport 2013.

Förvaltningen anser att åtgärder har vidtagits. Barn och ungdomar med funktionsnedsättning och deras behov av fritidsaktiviteter uppmärksammas i samband med utredningar och uppföljningar. I utredningssystemet DUR (dokumentation, utvärdering, resultat)

ingår bland annat frågeställningar kring hur man upplever sin fritid och hur nöjda de är med sina fritidsaktiviteter. Det finns ett mycket stort utbud av aktiviteter i staden och biståndsbedömarna är behjälpliga med att hitta det som kan passa. Det finns olika webbtjänster där utbudet är samlat, exempelvis Fritidsnätet och Kulturskolan. Ibland kan insatsen ledsagning vara aktuell för att kunna ta sig till och från en aktivitet.

Avseende **stadens ramöppettider för förskolan** och möjlighet till omsorg utanför ramtiden nämnden har rekommenderats att rutinmässigt begära uppgift från förskolorna om deras öppettider och även stickprovsmässigt tillfråga vårdnadshavarna om öppettiderna motsvarar deras behov. Nämnden bör tillhandahålla skriftlig information om möjlighet till omsorg på ob-tid., och att det bör upprättas stadsgemensamma riktlinjer för handläggningen av ansökningar på ob-tid. Revisionskontoret rekommenderar att nämnden dokumenterar handlägningsrutinen. Nämnden måste tillse att föra in i sin delegationsordning vem som är delegat att fatta beslut om omsorg på ob-tid.

I syfte att rätta till de i granskningen påtalade bristerna har förvaltningen under 2014 inlett ett utvecklingsarbete med att förfinatillämpningsrutinerna inom ramen för stadens riktlinjer. Förskolorna lämnar rutinmässigt uppgift om öppettider och är tydliga i sin information till föräldrar om ramöppettiderna samt rätten till annan barnomsorg om förskolan har stängt. Två gånger årligen (mars och oktober) skickas en enkät ut till slumpmässigt urval av föräldrar på alla förskolor, med frågan om behovsinventering gällande förskolans öppettider. Därutöver har förvaltningen en egen fråga i förskoleundersökningen gällande om föräldrarna känner till förskolans ramöppettider. Förvaltningen tillhandahåller skriftlig information om möjlighet till omsorg på ob-tid. Riktlinjer för handläggningen av ansökningar på ob-tid ska upprättas. Delegationsordningen har ändrats.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab i samråd med övriga avdelningar samt enheterna ekonomi och personal.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen konstaterar att stadsrevisionens sammanvägda bedömning visar att stadsdelsnämndens ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat, styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i allt väsentligt är tillfredställande och rättvisande.

Förvaltningen har kommenterat på områden där stadsrevisionen visat på brister och påkallat behov av förbättringsåtgärder, och där förvaltningen har vidtagit eller planerar att vidta åtgärder för

samtliga avvikelser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande.

Bilagor

1. Missiv
2. Revisionsberättelse
3. Stadsrevisionens årsrapport 2014