



Rapport intern kontroll 2018

Förslag till beslut

1. Internkontrollrapport för år 2018 godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen och kommunens revisorer.

Sammanfattning

I kommunallagen 6 kap, 7 §, beskrivs nämndernas ansvar för verksamheten;

”Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.”

I kommunallagen 9 kap, 9 §, finns revisorernas uppgifter;

”Revisorerna prövar och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig.”

Enligt kommunstyrelsens anvisningar är avsikten med den interna kontrollen att eventuella tveksamheter eller direkta felaktigheter ska kunna undanröjas eller stoppas. Syftet med den omedelbara rapporteringen är att man inom förvaltningen omgående ska kunna vidta åtgärder för att komma tillrätta med de fel och brister som har uppmärksamrats.

Nämndens arbete med intern kontroll har följt den kontrollplan för 2018 som fastställts av nämnden i november 2017. Resultatet av kontrollen visar att äldrenämnden har en fungerande intern kontroll.

Granskningen har visat på några observandum/förslag på åtgärder så som fortsatta arbete med att säkerställa att jämställdhetsperspektivet beaktas och dokumenteras i tjänsteskrivelser, att det finns behov av vidare utveckling av kommunens hemsida och att det vid årets granskning framkommit bra underlag för framtida arbete med att säkerställa kvaliteten i verksamheterna.

Beslutsunderlag:

Rapport intern kontroll 2018 ÄN

Kontrollplan för 2018 bilaga 1

Bakgrund

Kontrollplan 2018

Äldrenämndens kontrollplan för 2018 (bilaga) innehåller följande delar:

- Kontrollmoment som kommunledningskontoret beslutat att samtliga nämnder ska genomföra; Jämställdhetsaspekten i nämndernas verksamhet, att rutiner för inköpskort tillämpas riktigt.
- Kontrollmoment som nämnden väljer ut och som bedöms vara viktiga för verksamheten; kundfakturor, att enskilda brukare debiteras hyra, avgift för omvårdnad, hemsjukvård och kost enligt kommunens regler.
- Kontrollmoment där nämndens internkontrollrepresentanter medverkar;
 - o Att utifrån ett brukar- och närstående-perspektiv titta på tillgänglighet och information för personer över 65 år på kommunens hemsida.
 - o Att utifrån krav i avtalen göra en uppföljning av hur funktionen värd/värdinna skapar gemenskap och trygghet för de boende på trygghetsboende.
 - o Kontrollera brukarnas upplevelse av utförda hemtjänstinsatser

Föreliggande rapport har gjorts inom Omsorgs- och äldreförvaltningen tillsammans med äldrenämndens internkontrollrepresentanter Anita Jonasson-Kroon och Sven-Åke Lundh.

Resultat av genomförd internkontroll 2018

Kommunövergripande kontrollmoment

Jämställdhetsaspekten i nämndernas verksamhet
--

Kontrollmoment:

Kontrollera att nämnden utifrån ett genusperspektiv redovisar vilka analyser av statistik och verksamhetstal som gjorts för att säkerställa att resurserna används på ett sätt som bidrar till jämställdhet.

Kontrollera att jämställdhetsanalys finns redovisat i tjänsteskrivelser i de fall sådan borde ha gjorts.

Genomförd kontroll:

Stickprov av tjänsteskrivelser som hanterats av äldrenämnden.

Slutsats:

Omsorgs och äldreförvaltningen kontrollerar inte vem som till exempel flyttar in i särskilt boende. I förfrågningsunderlag och avtalstecknande görs inga undantag som skulle kunna bidra till att det inte finns förutsättningar för en jämställd verksamhet. Inte heller vid fördelning av till exempel föreningsbidrag.

I de mallunderlag som finns tillgång till, och som ska användas, finns rubrik inlagd för ställningstagande till om underlaget tagit hänsyn till jämställdheten. I de fall dessa

mallar inte använts under 2018 finns det brister i denna fråga.
Kvarstår behov av att lyfta frågan för ökad samsyn och efterlevnad.

Att rutiner för inköpskort tillämpas riktigt

Kontrollmoment:

Att inköpskort inte används i de fall det finns ramavtalsleverantör för aktuella varor/artiklar. Kontrollen utförs via stickprov i olika delar av nämndens verksamhet.

Genomförd kontroll: Det finns ett inköpskort kopplat till Hagdahlska huset-seniorcenter. För perioden har samtliga inköp granskats. Antalet inköp uppgår till i genomsnitt 2 per månad. I några fall har inköp gjorts av varor där ramavtal finns, av leverantörer som saknar avtal.

Slutsats: Information om gällande regler och riktlinjer har gjorts.

Kontrollmoment som äldrenämnden valt ut och som bedöms vara viktiga för verksamheten.

Kundfaktura (från 2013-2018 års kontroll)

Kontrollmoment:

Kontrollera att enskilda brukare debiteras hyra, avgift för omvårdnad, hemsjukvård och kost enligt kommunens regler.

Genomförd kontroll:

Planeringsledare på omsorgskontoret har i september 2018 genomfört granskning av underlag för debitering. Granskningen har omfattat faktiskt avgiftsutrymme och debiteringsjournal för fakturor avseende september månad 2018. Granskning har skett av avgiftsutrymme kontra debiteringsjournal för 210 brukare i hemtjänst och 40 boende i vårdboende.

Följande vårdboenden valdes slumpmässigt ut

Vårdboenden	Utförare	Antal granskade underlag för debitering
Villa Ryd	Aleris	19
Sandrinoparken (del av)	Leanlink	21
Summa		40

Inom hemtjänsten valdes följande områden ut.

Hemtjänstområden	Antal granskade underlag för debitering
Ryds hemtjänst, Leanlink	124
Rix omsorg	25
Saand service & omsorg	61
Summa	210

Granskningen visar att ingen brukare har fått betala fel avgift utifrån sitt avgiftsutrymme.

Vid granskningen framkommer att fakturorna fortfarande kan vara svåra att läsa och förstå när insatserna har varierat under en månad. De fakturor som bedöms vara svårast att läsa avser brukare som har många olika insatser.

Det kan t ex vara en person som har hemtjänst, hemsjukvård samt dagvård och sedan under slutet av månaden vistas på korttidsboende. Till viss del hör detta samman med konstruktionen av kommunens taxa. Ett annat viktigt skäl är att skall man kunna följa insatserna och kontrollera att man betalt rätt avgift så blir det i dessa situationer många olika ”rader” och belopp.

Äldreombudsmannen har under 2018 inte fått in klagomål eller synpunkter på fakturornas läsbarhet.

Slutsats:

Arbetet med att förbättra läsbarheten av fakturorna har skett fram till 2017. Under 2018 har inget arbete med att förändra utseendet skett. Anledningen är den planerade övergången till att fakturan för hemtjänsten skall baseras utifrån verkligt utförd tid (tids- och insatsregistrering) och inte som idag från planerad tid med justering för frånvaro mm.

Det nya fakturerings sättet kommer att innebära att äldrenämnden behöver ta ställning till vilken information som skall finnas på brukarens faktura så att den enskilde själv kan kontrollera att man betalar rätt avgift.

Uppföljning där nämndens internkontrollrepresentanter medverkar:

Att utifrån ett brukar- och närstående-perspektiv titta på tillgänglighet och information för personer över 65 år på kommunens hemsida.

Kontrollmoment:

Granskning av kommunens hemsida genomförs av internkontrollanter i samarbete med planeringsledare utifrån framtagna kriterier.

Genomförd Kontroll:

Planeringsledare och kommunikatör tar fram frågor till en enkät för att undersöka hur lätt är det att hitta information på kommunens hemsida. Områden som avses är till exempel aktiviteter, öppethållande och hemtjänstutförare.

Efter avstämning med nämndens interkontrollanter skickas enkäten ut, via e-post, till fyra ledamöter i äldrenämnden, sju personer som ingår i KPRs, Kommunala pensionärsrådets, beredningsgrupp samt tre personer som har kontakt med Anhörigcenter. Totalt 14 personer.

Information om syfte och svarstid framgår av utskicket.

Enkätverktyget es-maker används för att göra enkäten och sammanställa svaren.

Enkäten skickades ut i juni och svar skulle inkomma senast augusti.

Enkäten var uppbyggd av frågor av typen ”Vad finns det för former av anhörigstöd i Linköpings kommun” med följdfrågor som ”Hur lätt var det att hitta information om anhörigstöd?” samt ”Hur lång tid tog det att hitta information om anhörigstöd?”

I enkäten ställdes frågor kring följande områden:

- vilka former av anhörigstöd som finns i Linköping
- äldrenämndens mål
- var kommunens minigym finns
- äldreombudsmannens rapport
- hur många hemtjänstutförare det finns och vilka av dessa som är valbara i Ullstämman
- Blandarens aktivitetshus öppettider.

Kring samtliga av dessa områden ställdes följdfrågan om hur lätt det var att hitta och hur lång tid det tog.

Som avslutning ställdes frågan om hur man gör när man letar information samt om man hade övriga synpunkter på hemsidan.

Resultat:

Av de 14 utskickade enkäterna inkommer svar från nio personer, varav fyra var kvinnor och fem var män. En svarsfrekvens om 64 %. Medelålder av de som svarat är drygt 74 år.

Det går inte av de inkomna svaren att dra långtgående svar, i och med att det var en litet underlag och relativt låg svarsfrekvens.

Alla har, förutom i någon enstaka fråga, svarat på frågorna.

Däremot varierar resultatet mycket på frågan hur lätt det var att hitta från mycket lätt för vissa till mycket svårt för andra, med en jämn spridning däremellan.

Detta går även att utläsa i frågorna kring hur lång tid det tagit för att hitta svaret där några kunnat hitta svaren på mindre än två minuter, medan andra har kämpat mer än fem minuter.

I de avslutade kommentarerna framkommer att flera tycker att det varit svårt. En annan kommentar är att det var intressant och lärorikt att få vara med i undersökningen.

Slutsats:

Sammantaget bedöms detta var ett bra sätt att kunna få fram användarvänligheten på hemsidan. Det framgår tydligt att det inte varit enkelt för deltagarna att hitta de uppgifter som efterfrågats, trots att flera använt mycket tid för att lösa uppgiften. Om informationen ska vara tillgänglig och komma målgruppen till godo behöver åtgärder genomföras för att nå ut med den information som finns.

Vid genomgången av de inkomna svaren, som görs tillsammans med kommunikatör, framkommer det att i vissa sökningar är svårt att hitta uppgifterna på kommunens hemsida.

Ett tydligt mönster är att det är Leanlinks egna utförarsidor som kommer upp som förstahands information vid flera sökningar, istället för de allmänna kommunala sidorna.

Kommunikatör tar med sig denna information och kommer att jobba vidare med att kvalitetssäkra så att de kommunala sidorna kommer fram lättare vid sökningarna.

Att utifrån krav i avtalen göra en uppföljning av hur funktionen värd/värdinna skapar gemenskap och trygghet för de boende i trygghetsboende.

Kontrollmoment:

Granskningen av hur funktionen värd/värdinna skapar gemenskap och trygghet för de boende i trygghetsboende genomfördes av internkontrollanterna i samarbete med planeringsledare utifrån dialogmöte med värd/värdinna på berörda Trygghetsboenden, Översten och Johannelund.

Bakgrund

I februari 2018 och i maj 2018 omvandlades servicehuset på Översten och Johannelunds servicehus till att vara Trygghetsboende. På Trygghetsboenden finns en värd/värdinna på plats på ett visst antal timmar per dag, utifrån avtal, som ska skapa trygghet och förutsättningar för social gemenskap och aktivitet.

Värden/värdinnan ska kunna utföra tillfällig tillsyn efter individuell överenskommelse med den boende under de tider funktionen är tillgänglig. Detta ingår som en service för de personer som bor i trygghetsboendet.

Med stöd av värden/värdinnan ska det finnas tillgång till aktiviteter både inom och utom boendet. Dessa aktiviteter ska planeras tillsammans med de boende. Värden/värdinnan ska genom sitt arbetssätt medverka till gemenskap mellan de boende och stimulera egna initiativ till aktivitet.

Genomförd kontroll:

Planeringsledare tog i samråd med internkontrollanterna fram ett antal frågor för att undersöka hur funktionen värd/värdinna skapar gemenskap och trygghet för de boende i trygghetsboendet.

Områden som avsågs belysas var exempelvis:

- Hur samverkan med fritiden fungerade.
- Vilka synergieffekter kunde ses mellan fritiden och värd/värdinneuppdraget.
- Kan uppsökande verksamhet också ingå i värd/värdinneuppdraget.

Närvarande på detta dialogmöte var internkontrollanterna, två planeringsledare, värd/värdinna från de två trygghetsboendena som genomgått förändringen samt deras verksamhetschefer.

Sammanställning av det insamlade materialet från dialogmötet har skett efter mötet.

Resultat:

Samtliga kallade kom till dialogmötet och deltog med sina erfarenheter och funderingar vid mötet. Det fanns även utrymme att diskutera utifrån de frågeområden som tagits fram och även andra frågeställningar som uppkom. Det var dock tydligt att den politiska viljeinriktning som föregått förändringen inte fullt ut fått gensvar i verksamheterna.

Verksamheterna, som nyligen startat sina nya uppdrag, hade inte fullt ut hittat rutiner och arbetssätt. De har en utvecklingspotential som blev tydlig under samtalet.

Slutsats:

Utifrån den dialog som var vid träffen framkom att det finns behov av ytterligare dialog och justering av framtida uppdrag för att nå de mål som politiken haft med den förändrade inriktning av insatsen.

Verksamheterna hade inte fullt ut uppfattat den viljeriktning som fanns om uppsökande verksamhet och att fritiden skulle vara en social träffpunkt för äldre i Linköpings kommun.

Sammanfattningsvis kan man göra bedömningen att planeringsledare behöver fortsätta att följa utvecklingen av den nya inriktningen och även se över formuleringar i till exempel avtalen för att säkerställa att den intention man haft genomförs i praktiken.

Den avstämning som genomfördes i internkontrollen kommer att vara värdefull i framtida utvecklingsarbete.

Kontrollera brukarnas upplevelse av utförda hemtjänstinsatser

Kontrollmoment:

Nämnden ville med hjälp av brukardialog följa upp hur brukarnas upplevelse gällande nöjdheten med utförda hemtjänstinsatser.

Genomförd kontroll:

Uppföljningen genomfördes som en brukardialog. Vid brukardialogen följdes dels kontrollmomentet från internkontrollen upp gällande brukarnöjdhet med hemtjänstinsatser samt uppföljning utifrån äldrenämndens verksamhetsplan 2018. De områden som togs upp vid brukardialogerna var:

- Nöjdhet med hjälpinsatser från hemtjänsten
- Aktiviteter och meningsfull vardag
- Upplevelse av trygghet respektive otrygghet
- Upplevelse av ensamhet och gemenskap
- Hälsa i vid bemärkelse

I denna rapport för internkontroll 2018 är det området Nöjdhet med hjälpinsatser från hemtjänsten som redovisas.

Deltagare vid dialogmöte på Vikingstad servicehus:

Vid besöket deltog 5 personer (2 kvinnor och 3 män), äldrenämndens två internkontrollanter samt en planeringsledare. Tre personer har hemtjänst och två personer har insatser i korttidsboendet. En person bor i ordinärt boende och två personer i servicelägenhet.

Deltagare vid dialogmötet på Lingshems servicehus:

Vid besöket deltog 8 personer som har hemtjänstinsatser, (6 kvinnor och två män), äldrenämndens två internkontrollanter, en planeringsledare och en socionompraktikant.

Resultat Vikingstads servicehus:

Alla har hjälp av personalen på servicehuset på olika sätt och i olika omfattning. Sammanfattningsvis är alla nöjda med sina insatser och med personalen som man säger är trevlig. Ett önskemål är att personalen alltid skall presentera sig med för och efternamn. För att känna sig nöjd och trygg är det viktigt att få träffa så få personal som möjligt. Personalen skall ha kompetens och kunskap om vilka insatser den enskilde behöver. Det är viktigt att man vet vilken personal som kommer i förväg och att personalen kommer i utsatt tid. Om personalen blir försenad är det viktigt att meddela detta.

Personalen skall lyssna in hur vårdtagaren har det och fokusera på att ge hjälpen. Personalen skall ta emot synpunkter och önskemål och ge återkoppling utifrån sin kompetens.

Resultat Lingshems servicehus:

Deltagarna bor i ordinärt eget boende eller i en servicelägenhet. Alla har hjälp av hemtjänsten på olika sätt och i olika omfattning. Sammanfattningsvis är alla nöjda med sina insatser och med personalen. Flera tycker dock att dom får möta för många olika personal och att inte alla har den kompetens som man skulle önska. Personalen är ofta tidspressad och en deltagare uttrycker det som att personalen arbetar med ”klockan i handen”. Det finns inte utrymme för samtal och lite social samvaro.

Flera uttrycker oro över att få vänta på personal vid larm särskilt nattetid då enheten skall serva ett stort geografiskt område. En deltagare har fått vänta ett par timmar vid ett tillfälle. En annan deltagare har mycket positiv erfarenhet av att personal kommit snabbt och även följt upp sitt besök på eget initiativ ett par timmar senare.

Slutsats:

Överlag så är personerna som deltagit i brukardialogen nöjda med sina hemtjänstinsatser. Denna form av uppföljning ansåg de var viktig, att de fick sitta och samtal och framföra sina åsikter. De områden som är viktiga och som de lyfter upp är:

- personalens kompetens och kunskap om den äldre
- kontinuiteten är viktig och att förändringar meddelas i förväg
- upplevelse även av tidspress för personalen och att det inte finns så mycket utrymme för samtal och social samvaro

Omsorgs- och äldreförvaltningen kommer att kunna ta med sig dessa erfarenheter in i vidare planeringsarbete.

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

MBL-information lämnas inför nämndens sammanträde.

Omsorgs- och äldreförvaltningen

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen
Kommunens revisorer