

Internkontrollrapport 2021

Leanlink



Linköping
Där idéer blir verklighet

Diarienummer:	
Datum:	
Handläggare:	
Organisation:	

1 Inledning

I Kommunallagen (2017:725) 6 kap. 6 § framgår det att nämnden ska se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Det innebär att de ska med rimlig grad av säkerhet säkerställa att följande mål uppnås:

- Ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet
- Tillförlitlig ekonomisk rapportering samt information och rapportering om verksamheten
- Efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer med mera.

Ett redskap för nämnden för att säkerställa ovanstående är en internkontrollplan med kontrollmoment från områdena verksamhet, personal, ekonomi, administration samt oegentligheter, mutor och jäv.

Begreppet internkontrollplan kan leda tankarna fel så att man får uppfattningen att planen ”är” den samlade interna kontrollen. Den samlade interna kontrollen består av mycket mer – den robusta organisationen, riskanalysen, inbyggda och etablerade kontroller. En internkontrollplan är snarare ett instrument för riktning, tillsyn eller uppföljning av den interna kontrollen. Ett instrument för ”koll på kollen”.

2 Organisering av internkontroll

Internkontroll handlar om att ha ordning och reda, veta att det som ska göras blir gjort och att det sker på ett bra och säkert sätt. Att arbeta med den interna kontrollen ingår i alla medarbetares arbete, det vill säga att arbeta enligt bestämda processer och rutiner, att förbättra och utveckla verksamheten, att rapportera avvikelser och risker med mera. Internkontrollen är integrerat i vardagens arbete med att genomföra, förvalta och verkställa och handlar om ett löpande arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda risker.

För att säkerställa att verksamheten har ordning och reda samt arbetar med rätt saker på ett säkert och rätt sätt, genomförs bland annat riskanalyser som en del i utvecklingsarbetet och i arbetet med ständiga förbättringar. I internkontrollprocessen är sedan riskbedömning med riskanalyser och riskvärdering en väsentlig grund för prioriteringen av vilka kontrollmoment som tas med till internkontrollplanen.

2.1 Ansvar och samordning av kontrollmoment

Förvaltningschefen har ansvaret att samordna och driva arbetet med den interna kontrollen inom sin organisation. Förvaltningens verksamhetsområden har utifrån genomförda riskanalyser valt de processer som ska granskas och följas upp. Samordning, genomförande och uppföljning av kontrollmoment ansvarar respektive områdeschef för.

Leanlinks internkontrollplan är uppdelad i två delar. Den första delen är gemensam för hela förvaltningen och avser kontrollmoment inom de 5 processer som föreskrivs i kommunens handbok för internkontroll. I den andra delen specificeras kontrollområden med utgångspunkt från risk och väsentlighet inom respektive verksamhetsområde avseende delområdena verksamhet, medarbetare och ekonomi.

3 Nämndens delaktighet

Redovisas i kommunstyrelsens rapport.

4 Sammanfattning

Årets plan har i stora delar trots rådande omständigheter följts. Pandemin har påverkat alla verksamheter och en del utvecklingsaktiviteter och processer har omprioriterats, flyttats fram i tiden eller genomförts på annat sätt.

Några allvarigare brister har inte påträffats vid kontrollerna. Konkreta åtgärder utifrån årets rapportering är bland annat att genomföra en riskanalys avseende betalkort, upprätta handlingsplan för förbättringsarbetet inom inköpsprocessen inklusive ökning av e-handelstroheten samt att fortsätta arbetet med att sänka sjuktal.

Leanlinks internkontrollplan syftar utöver fullgörande av legala krav även till att stödja utvecklings- och kvalitetsarbetet i verksamheterna genom att bland annat basera urvalet till kontrollmomenten utifrån gjorda riskanalyser, och därmed till arbetet med ständiga förbättringar.

Övrigt väsentligt arbete för att stärka den interna kontrollen har exempelvis varit utvecklingsarbetet med att införa digitala körjournaler. Digitala körjournaler förenklar processen väsentligt genom att bland annat ge användarna ett enklare stöd och verktyg till att journalföra körningar samt ger en bättre översiktlig kontroll och på så sätt förbättrar den interna kontrollen.

Under 2021 har Leanlink påbörjat utvecklingen med att arbeta mer systematiskt och enhetligt efter den kommunövergripande internkontrollprocessen. Utvecklingsarbetet kommer att fortsätta under 2022.

1. Återrapportering av interkontrollplan 2021

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet och organisation				
	Tydighet i respektive funktions ansvar och roll	Revidering av uppdragsbeskrivningar på respektive funktion utifrån verksamhetens uppdrag	Att alla uppdragsbeskrivningar finns lättillgängliga	Framtagna uppdragsbeskrivningar finns i en gemensam Drive samt i MBL-protokoll. De tas fram i samverkan mellan parterna.	Fortsätta utvecklingsarbetet och ta upp uppdragsbeskrivningarna under MBL.
	Personal				
	Goda arbetsplatser	Mäta sjukfrånvaro, HME och KASAM	Data från QlikSense och enkät	Sjukfrånvaron ökar. Insatser sätts in utifrån vad som är hanterbart med anledning av pandemin.	Sjukfrånvaron följs upp kontinuerligt. HME mäts i samband med MAU. HME och KASAM mäts dessutom kontinuerligt i samband med utvecklingsarbete inom ramen för Hållbart arbetsliv. Handlingsplaner tas fram utifrån resultaten.
	Ekonomi				
	Kostnadseffektiv verksamhet	Översyn av inköps- och fordonsprocessen	Genomgång av rapporter	Översyn av inköpsprocessen visar på behov av utveckling av information och utbildning kring policy och rutiner. Samordning av inköp och översyn av antal inköpsbehöriga samt utveckling av systematisk uppföljning av inköp, avtal och e-handel är andra delar som behöver prioriteras. Inom fordonsprocessen har identifierats behov av utbildning i	Upprätta handlingsplan för förbättringsarbetet inom inköpsprocessen. Inom fordonsprocessen utökas befintlig resurs för att prioritera utvecklingsarbetet.

			handhavande, samordning av bilanvändande mellan enheter och en ändamålsenlig organisation som kan stödja och avlasta verksamheterna genom hela kedjan i fordonshanteringen.	
Administration				
Införande av välfärdsteknik som effektiviserar verksamheten	Alla förvaltningens avtal läggs in i digital databas (w3d3 systemet) Att det finns kunskap om hur den nya samarbetsplattformen används	W3D3 Enkät och kartläggning	Verksamhetsområde Idrott och Arbetsmarknadsservice har lagt in sina avtal i W3D3, övriga områden har inte gjort det. Enkät bortprioriterad på grund av pandemi. Genomförd analys visar att det finns kunskap om hur plattformen används men att det fortfarande inte finns förutsättningar för att helt övergå till Google i alla delar.	Under 2022 kommer ett omställningsarbete från avtalsstyrning till verksamhetsuppdrag genomföras utifrån Leanlinks förändrade roll. Mot denna bakgrund tas senare beslut om hur upplägget i databas ska se ut.
Oegentligheter, mutor och jäv				
Hantering av betalkort	Att handhavandet av Eurocard sker enligt gällande rutin	Stickprov av verifikationer 5 % eller max 20 st.	Stickproven visar förhållandevis hög andel avvikelser från rutinen. Bristerna består i att kvitto saknas (2 st, löneavdrag för kortinnehavaren), felaktigt momsbelopp bokförts (6 st, rättade i efterhand), vara inköpt av avtalsleverantör (1 st) samt faktura ej eskalerad till överordnad chef (1 st).	Informationsinsats/utbildning under våren 2022 riktad till samtliga kortinnehavare, verksamhetschefer och berörda administratörer avseende regelverk och rutiner.

Internkontrollrapport 2021 Råd och Stöd

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet				
		Genomförandeplaner ska vara gjorda i rätt dokumentationsmall Ex vis IBIC	Treserva	Relevanta dokumentationsmallar används. Äldre beställningar från SOF finns inte i BBIC mallen.	Fortsatt uppföljning och stickprovskontroller av dokumentationen
	Medarbetare				
		Arbeta för att sänka sjuktal i de identifierade verksamheterna med höga sjuktal.	Uppföljning tillsammans med HR och AO chef Qlikview	sjuktalen har inte sänkts 2021 då pandemin haft en stor påverkan	Hr konsult har bokat uppföljningstider med samtliga verksamhetschefer i början av 2022
	Ekonomi				
		E-handel används där det finns sådana avtal	Uppföljning av ekonom Qlikview	E-handelstrohet helår 81 %	Troheten kommer fortsätta följas under 2022. Processledarna har tilldelats behörighet till Inköpsanalys i Qlik.

Kommentar till årets internkontrollarbete:

Ekonomi: arbetssätt och rutiner för e-handel är implementerade i alla verksamheter inom affärsområdet

Internkontrollrapport 2021 LSS Funktionsstöd

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet				
	Trygga välfärdstjänster med god kvalitet	Brukarundersökning som genomförts 2019-2020. Handlingsplan utifrån framkommit resultat ska tas fram i syfte att förbättra resultat.	Handlingsplan med uppföljning, kring konkreta aktiviteter.	Handlingsplanerna har delvis tagits fram, dock ej på alla ställen. De föreslagna aktiviteterna har varit svåra att genomföra pga av pandemin.	Uppföljning av handlingsplaner kommer att göras våren 2022.
	Medarbetare				
	Goda arbetsplatser/attraktiv arbetsgivare	Att grundbemanning finns enligt avtal (gruppbestäder) eller beslut (pers ass). Att tillsättning av arbetspass sker vid korttidsfrånvaro (ej inbeordra).	QlikView samt rapport TC planering samt TC pool.	Statistik på beställningsorsaker 2021: Alla: 23 288 beställningar 191 615 timmar Vakant + AVA: 6 459 beställningar 52 217 timmar Statistik på beställningsorsaker 2020: Alla: 21 776 beställningar 193 998 timmar Vakant + AVA: 5 662 beställningar 54 088 timmar = grundbemanning Ökning gällande totalt antalet beställningar men minskning avseende vakanta rader , vilket är positivt.	Vi har utökat HR resurser för rekrytering så att vi snabbare kan tillsätta vakanta rader och på det sättet uppnå full grundbemanning. Fortsatt arbete med införande av RHÖS och bemanningsplanering (inkl central schemaläggning).
	Ekonomi				

	God ekonomisk kontroll	Sänkta kostnader för sjukdom resp övertid jämfört med 2019 års utfall.	QlikView samt adato.	<p>Sjukkostnader: År 2021: 8,1 mkr År 2020: 8,7 mkr År 2019: 5,2 mkr</p> <p>Övertid: År 2021: 7,3 mkr År 2020: 7,8 mkr År 2019: 6,0 mkr</p> <p>Att nå 2019 års nivå under pandemiåret 2021 har varit svårt att klara. Positivt dock att 2021 års nivå är lägre än 2020, vilket bägge varit pandemiår.</p>	Satsning på arbetsmiljö och rehabilitering via ett projekt "Hälsolyftet" under 2022. Ökad resurser för snabbare tillsättning av vakanta rader, så vi uppnår full grundbemanning.
--	------------------------	--	----------------------	---	--

Kommentar till årets internkontrollarbete:

Arbetet med att säkerställa grundbemanningen har gett ett positivt resultat, där vi ser att antalet vakanta rader har minskat, även om det totala antalet beställningar har ökat. Det gäller då främst korttidsfrånvaro och där orsaken är den pågående pandemin.

Även positiva trender när det gäller kostnaden för sjuktal resp övertid i jämförelse med föregående år 2020 då vi också hade pandemi.

2021 har präglats av pandemi, vilket bl a har resulterat i att svårigheter periodvis att bedriva ett mer långsiktigt och strategiskt arbete. Bemanning och smittspårning etc har varit prioriterade frågor och detta har fått konsekvenser för bla utvecklingsarbete. Bl a kan vi se detta när det gäller att arbeta med handlingsplaner utifrån brukarundersökningen.

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet				
	Trygga välfärdstjänster med god kvalitet	Minst 85% nöjda kunder enligt Socialstyrelsens enkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"	Kundenkät	Kundenkät 2021 visar på 91% kundnöjdhet inom hemtjänsten och 83% inom särskilt boende. Resultatet visar en ökning inom hemtjänst och sänkning inom särskilt boende. Trenden både nationellt och regionalt är sänkta resultat.	Resultatet har bearbetats gemensamt i chefsgruppen men även lokalt i varje verksamhet. Handlingsplaner har utarbetats lokalt men pga pandemin har inte alla aktiviteter kunnat genomföras som planerat.
	Medarbetare				
	Goda arbetsplatser/attraktiv arbetsgivare	Arbeta aktivt för att sänka sjuktal på kort och lång sikt	Analysera sjuktal i QlikView	Sjuktalet har inte sänkts pga pandemin	Plan finns för 2022 där HR ska genomföra regelbundna uppföljningar med varje verksamhetschef. Aktiviteten har pga pandemin inte kunnat påbörjats under året.
	Ekonomi				
	God ekonomisk kontroll	Uppföljning av kostnader för bemanningssjuksköterskor	Uppföljning i QlikView samt egna uppföljningsverktyg	Kostnaderna har ökat beroende på ett betydligt mer ansträngt rekryteringsläge. 2020 uppgick kostnaderna till 30,2 mkr och omfattade ca 25 åa/månad i genomsnitt.. 2021 uppgick kostnaderna till 41,5 mkr och omfattade ca 30 åa/mån i	Kartläggning av sjuksköterskornas arbetsvillkor har genomförts. Kartläggningen har resulterat i en rad åtgärder som planeras inför 2022, där översyn av löner är en av åtgärderna.

				genomsnitt. Kostnadsökningen motsvarar ca 38%	
--	--	--	--	--	--

Kommentar till årets internkontrollarbete:

Internkontrollarbetet har genomförts enligt plan. Tyvärr visar resultatet av kontrollmomenten att de effekter som förväntades inte har uppnåtts i alla delar.

Kundnöjdheten har under året ökat inom hemtjänsten, medans nöjdheten på särskilt boende har minskat något. Verksamheten arbetar aktivt med att öka kundnöjdheten, men pga pandemin har antal aktiviteter begränsats. Vår analys är att bl.a besöksförbud och minskade aktiviteter i grupp har påverkat resultatet på särskilt boende. T.ex har gemensamma aktiviteter i större grupp med underhållning begränsats pga gällande restriktioner. Även sjukfrånvaron har påverkats negativt av pågående pandemi.

Arbetet med att minska bemanningssjuksköterskor har tyvärr inte haft effekt under året, utan tvärtom medfört ökade kostnader och större beroende. Verksamheten har haft stor omsättning av både sjuksköterskor och chefer vilket påverkat arbetet negativt. Pandemin har haft stor påverkan även här.

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet				
		Etablera verksamhetsplattformen i alla verksamheter samt VP → Verksamhetsledningssystem	Uppföljningssamtal med arbetsledare	Uppföljningssamtal har genomförts men planerna har endast delvis kunnat genomföras på grund av pandemin.	Uppdatera planerna för fortsatt genomförande 2022.
		Alla berörda är utbildade i Senovic	Uppföljningsdokument	Digital utbildning av medarbetare har skett.	
	Medarbetare				
		Mäta HME	Enkät	Utgår. Ingen egen enkät skickas. Annan avstämning sker	Beslut om att ingen egen HME enkät görs, vi förbättrar uppföljningsarbetet av den som skickas ut centralt.
		SPIRA för alla medarbetare i arbetsmarknadsinsats (Uppföljningsmetod för att visa progression för OSA medarbetare mot arbete eller studier)	Uppföljningsmetod - genomförs varje månad, där OSA medarbetarens progression mot arbete eller studier skattas.	Vi har digitaliserat uppföljning dokumentet vilket har bidragit till en förenklad hantering för arbetsledare vilket gör att alla använder SPIRA.	
	Ekonomi				
		Implementera ett system för e-handel	Beställningar	Ur plan	Fortsatt arbete under 2022.
		Kontroll av inköp	Systematisk uppföljning av inköp månadsvis	Har genomförts.	
		Avvikelseberättelser	Kontroll		Arbetet fortsätter under 2022

				Kontroll av att avvikelserapport skickats in sker vid kontering av faktura.	
--	--	--	--	---	--

Kommentar till årets internkontrollarbete:

Internkontrollarbetet har pågått under året men alla delar har inte kunnat genomföras utifrån pandemin. Vårt arbete med verksamhetsplattformen var svårt att genomföra enligt plan utifrån att vi inte skulle ha större fysiska möten, så arbetet kommer att fortsätta under 2022.

Vi tog ett beslut att inte som planerat skicka en egen HME enkät, som uppföljning av den centrala - helt enkelt med anledning av att handlingsplanerna kopplat till den inte var genomarbetade i november när den var planerad.

De kontrollmoment som har haft med digitala uppföljningar att göra, har däremot varit enklare att genomföra. Där kan vi se att utvecklingen istället snabbats på under pandemin.

En samlad bedömning är att vi har arbetat på med internkontrollen, vi har lyckats bra i de moment som innebär digitala uppföljningarna, men mindre bra i de moment som har byggt på mer fysisk uppföljning.

Kopplat till vår riskanalys bedömde vi att Kontroll av inköp var förknippad med störst risk - den systematiska uppföljningen har vi gjort under året. Vi såg det som en risk (6) att arbetet med verksamhetsplattformen skulle bli lidande utifall att pandemin fortsatte under 2021, vilket den gjorde, i högre grad än vi trodde under hösten 2020.

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet				
		Livsmedelssvinn per kök	Statistik	Livsmedelssvinn har mätts i samtliga skolrestauranger under året samt följs upp månadsvis på ledningsgruppsnivå.	Mätningarna och uppföljningen kommer att fortsätta under 2022.
		Implementera nya avtalstolkningen för UAF:s nya avtal och kravspecifikation	Uppföljning av klagomålshanteringen	Avtalstolkningen är framtagen och implementerad i verksamheten	Ingen ytterligare åtgärd.
	Medarbetare				
		Genomföra kompetenssatsningen "Att se och förstå våra olikheter"	Antal genomförda utbildningar i förhållande till uppsatt mål	Inga utbildningar har genomförts pga. pandemin.	Utbildningarna planeras att genomföras under 2022.
		Vidareutveckla Kost och Restaurangs introduktionsprogram	Uppföljning att uppdraget är genomfört	Uppdraget har påbörjats i en gemensam arbetsgrupp i Leanlink, men har ej slutförts.	Arbetet fortsätter i VSS 2022 och är en prioriterad uppgift.
	Ekonomi				
		Kontroll av inköp	Uppföljning av nyckeltal via Hantera	Uppföljning har gjorts månadsvis på ledningsgruppsnivå samt på restaurangområdesnivå.	Uppföljningarna fortsätter 2022.
		Översyn av antalet turer från SVD per kök i förhållande till portionsvolym	Genomgång av GLN lista	Genomgång har gjorts. Ett antal turer identifierades som kunde minska ner antalet leveranser och det har genomförts. Vissa turer har behövt ändrade tider för att minska ner, vilket inte fungerat för GDL	Ingen ytterligare åtgärd

Kommentar till årets internkontrollarbete:

Att arbeta med att minska svinnet har varit svårare än vanligt både 2020 och 2021 beroende av en ökad gästfrånvaro under pandemin. För att minska svinnet har vi t.ex. frångått den standardiserade matsedeln i skolor och förskolor under kortare perioder för att ge köken möjlighet att omsätta mat som bunkrats upp i kylar och frysar. Utifrån omständigheterna är vi ändå nöjda med vårt svinnarbete.