



Rapport Intern kontroll 2017

Förslag till beslut

1. Internkontrollrapport för år 2017 godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen och kommunens revisorer.

Ärende

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 uppmärksammats.

Nämndens arbete med intern kontroll har följt den kontrollplan för 2017 som fastställts av nämnden i november 2016. Resultatet av kontrollen visar att omsorgsnämnden har en fungerande intern kontroll.

Granskningen har visat på några observandum/förslag på åtgärder:

Arbetet med förbättringar gällande ökad läsbarhet/förståelse av kundfakturer pågår sedan flera år tillbaka. Fortfarande kvarstår en del problem som behöver åtgärdas. Uppföljning kommer att ske för kvarstående problem.

Förändrade förutsättningar för mottagande av ensamkommande barn/ungdomar medför stora förändringar under 2017. Internkontrollanternas har under 2017 följt upp hur dessa förändringar genomförs och påverkar verksamheterna.

Under hösten 2017 har delar av socialtjänsten flyttat ut till Lambohov och Berga. Syftet med det sociala områdesarbetet är att öka socialtjänstens närvaro i stadsdelarna och utveckla det sociala områdesarbetet.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse till nämnd rapport intern kontroll 2017

Kontrollplan för omsorgsnämnden 2017 bilaga 1

Bakgrund

Kontrollplan 2017

Omsorgsnämndens kontrollplan för 2017 (bilaga) innehåller följande delar:

- Kontrollmoment som kommunledningskontoret beslutat att samtliga nämnder ska genomföra; arbetsmöten med måltid som betalas av arbetsgivaren, rehab processen, klimatkompensation samt momskontering
- Kontrollmoment som nämnden väljer ut och som bedöms vara viktiga för verksamheten; LSS beslut, kundfakturor, uppföljning av bostad med särskild service.
- Kvalitetsuppföljningsplan
- Kontrollmoment där nämndens internkontrollrepresentanter medverkar; granskning av omställning av boenden och stöd till ensamkommande barn samt socialt områdesarbete, utflyttning av socialtjänstens insatser till Lambohov och Berga

Föreliggande rapport har gjorts inom omsorgskontoret tillsammans med omsorgsnämndens internkontrollrepresentanter (två ledamöter).

Resultat av genomförd internkontroll 2017

Granskning av att syfte och deltagare redovisas vid internt anordnade konferenser/ studiedagar, interna kurser eller intern planeringsdag

Kontrollmoment:

Granskning av att syfte och deltagare framgår av fakturor med tillhörande verifikationsunderlag som bokförts på konto 7652, *internt anordnade kurser och konferenser*. Även kontroll av att blankett 2546, *fakturaunderlag vid representation och liknande aktiviteter* är korrekt ifyllt vid dessa tillfällen.

Genomförd kontroll:

Samtliga verifikationer på konto 7652 har kontrollerats, totalt 2 verifikationer. En verifikation saknade blankett fakturaunderlag LK 2546.

Slutsats: Rutinen fungerar delvis.

Klimatkompensation

Kontrollmoment:

Granskning av att kommunens nya regler följs vid kontering av fakturor som avser resor. Granskningen omfattar att kontrollera fakturor som är bokförda på

konto 7050, *resekostnader (hotell, logi, biljetter)*. Fakturor som avser flygbiljetter ska enligt kommunens regler bokföras på konto 7054, *flygbiljetter*.

Genomförd kontroll:

Samtliga fakturor som bokförts på konto 7050 har konterats enligt gällande rutin för klimatkompensation.

Slutsats:

Rutinen fungerar och kommunens regler för klimatkompensation efterföljs.

HR rehabprocessen

Kontrollmoment:

Att rehabprocessen hanteras korrekt.

Genomförd kontroll:

Inga aktuella rehabärenden har varit aktuella

Granskning av att rätt moms bokförs vid representation och hyra/leasing av bilar

Samtliga verifikationer på konto 6950, 7100 och 7110 har kontrollerats. Inga bokförda verifikationer hade brister.

Slutsats: Rutin finns och fungerar för hur moms ska bokföras.

Kontrollmoment:

Granskning av att kontering görs rätt på leverantörsfakturor.

Genomförd kontroll:

Under året har hanteringen av momsåtersökningarna varit föremål för revidering för hela kommunen varför mycket fokus har varit på korrekt hantering och löpande efterkontroll görs varje månad.

Samtliga verifikationer på konto 6950, 7100 och 7110 har kontrollerats. Inga bokförda verifikationer hade brister.

Slutsats: Rutinen fungerar.

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

Kundfaktura (från 2013, 2014, 2015 och 2016 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 juli 2017 genomfört granskning av underlag för debitering. Granskningen har omfattat faktiskt avgiftsutrymme och debiteringsjournal för fakturor avseende juni månad 2017. Granskning har skett av avgiftsutrymme kontra debiteringsjournal för 146 brukare i hemtjänst.

Inom hemtjänsten valdes följande områden ut. Inom hemtjänsten tillämpas ”Eget val” vilket innebär att det inom ett område kan finnas flera utförare.

Hemtjänstområden	Antal granskade underlag för debitering
Solrosen, Humana	97
Slaka Vård och Omsorg	49
Summa	146

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 är de som har omfattande hjälp och 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 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.

Nedanstående är de punkter som togs upp 2016. Detta har följts upp och redovisas med kursiv stil under kommentar:

Kontroll 2016		
----------------------	--	--

Problem	Åtgärd	Kommentarer 2016 och 2017
<p>Vissa fakturor är fortfarande svåra att förstå på grund av taxans konstruktion. Det gäller reduceringar av maxavgift som kan ligga på flera rader i fakturan.</p>	<p>Ekonomiservice arbetar i samverkan med debiteringsgruppen för Treserva med ett förslag till förenklad faktura där raderna med reduceringar är borttagna.</p>	<p>Det är gjort en ändringsförfrågan och arbete pågår. Har högst prioritet i förvaltningsplanen för debiteringsprocessen. Beräknas vara klart under 2017.</p> <p><i>Uppföljning 2017: Arbetet pågår fortfarande kring detta.</i></p>
<p>För personer med negativt avgiftsutrymme så kommer kostnad för larm och leverans av matkorg upp som en post. På nästa rad görs avdrag med samma summa.</p>	<p>Ändra så att texten kommer upp, så som vid personlig omvårdnad.</p> <p>Ingår i det förslag Ekonomiservice arbetar fram.</p>	<p>Pågående arbete.</p> <p><i>Uppföljning 2017: Ingår i punkten ovan.</i></p>
<p>Den enskildes avgiftsutrymme bör framgå på fakturan.</p> <p>Avgiftsutrymme är detsamma som den enskildes högsta avgift upp till den maxavgift som är lagstadgad. För 2017 2013 kr.</p>	<p>Enheten för IT och e-Hälsa kommer att ta upp önskemål om denna förändring med IT-leverantören .Hör ihop med ovanstående problem.</p>	<p><i>Uppföljning 2017: IT-leverantören CGI har2017-06-01 meddelat att de ej kan leverera detta.</i></p>

Slutsats:

Arbetet med förbättringar gällande ökad läsbarhet/förståelse av kundfakturor pågår sedan flera år tillbaka. Fortfarande kvarstår en del problem som behöver åtgärdas. Uppföljning kommer att ske för kvarstående problem.

LSS beslut (från, 2014, 2015 och 2016 års kontroll) avser personlig assistans
--

Kontrollmoment: Fördjupad kontroll av assistansfakturer

Genomförd kontroll: Löpande i samverkan mellan omsorgskontoret och socialkontoret samt uppföljning via controller innan attestering.

Slutsats: Antalet felaktiga fakturer har minskat och under 2017 har det endast varit ett fåtal fakturer med felaktigt innehåll. Därav bedöms fakturerna avseende personlig assistans fortsättningsvis kunna hanteras i det ordinarie flödet.

Kvalitetsuppföljningsplan

Kontrollmoment:

Kontrollera att kvalitetsuppföljningsplan finns och följs upp och rapporteras till nämnd.

Genomförd kontroll:

Kvalitetsuppföljningsplanen för omsorgsnämnden 2017 godkändes av omsorgsnämnden i november 2016

Uppföljning av kvalitetsuppföljningsplanen för 2017 redovisas till omsorgsnämndens sammanträde i november 2017.

Förslag till kvalitetsuppföljningsplan 2018 redovisas också till sammanträdet i november 2017.

Slutsats: Rutinen fungerar

Uppföljning av lediga boendeplatser- utifrån Kö och utbyggnad
--

Kontrollmoment: Kontrollera och bevaka kösituationen avseende bostad med särskild service för att minska antalet personer i kö.

Genomförd kontroll: Löpande samverkan sker mellan omsorgskontoret och socialkontoret i form av statistiköverföring samt kontinuerliga boendemöten. Framtagande av gemensam rutin för inflyttning och erbjudande pågår tillsammans med berörda förvaltningar och kommunens jurister.

Slutsats: Kommunstyrelsen har gett omsorgsnämnden och socialnämnden i uppdrag att se över lediga boendeplatser samt kö till bostäder med särskild

service. Internkontrollpunkten ingår därmed i kommunstyrelsen uppdrag varvid den avslutas som internkontrollpunkt.

Uppföljning där nämndens internkontrollrepresentanter medverkar:

Ensamkommande barn, granskning omställning av boende och stöd
--

Bakgrund:

Den 1 juli 2017 ställdes mottagandet för ensamkommande barn och unga om i kommunen i enlighet med det nya statliga ersättningsystemet. De mest påtagliga förändringarna som genomförts är att de privata utförarna till fullo ersatts av den kommunala. Kommunens utförare Leanlink fick ett verksamhetsuppdrag som omfattar samtliga boendeformer förutom familjehem; HVB-hem och stödboende, samt de nya verksamheterna; behandlingshemmet Fortuna, stödcentrum Orbis och boendestöd. Flera HVB-hem har gjorts om till boendeformen stödboende. Leanlink har fått utveckla boendestödet då alltfler ungdomar bor i egna eller delade lägenheter. Den nya mötesplatsen stödcentrum Orbis som främst är till för ungdomar med boendestöd, startade under hösten, men invigs formellt i mitten på november. Dessutom har tre enheter som tidigare drivits av Olivia omsorg haft verksamhetsövergång av personal från Olivia omsorg till kommunala utföraren Leanlink. Vidare startade behandlingshemmet för de med behov av vård och behandling under mitten av oktober. Utöver dessa finns ca 60 ensamkommande barn placerade i familjehem.

Kontrollmoment:

Dialog har förts med verksamhetscheferna på Leanlink (Råd och stöd) avseende mottagandet för ensamkommande barn och unga för att följa upp omställningen av mottagandet.

Genomförd kontroll:

Förutom dessa organisatoriska frågor som omställningen har inneburit har Leanlink en utmaning med att rekrytera personal med tillräcklig kompetens. Det är en utmaning att attrahera personal med eftergymnasial kompetens att arbeta med stöd och omsorg på schema.

Resultat:

I samband med verksamhetsövertagandet av personal från Olivia framgick att många i personalgruppen saknar tillräcklig utbildning. Leanlink har därför köpt 20 platser på en KY-utbildning till årsskiftet. Då många i personalen (ca 80%) har utländsk bakgrund upplevs dokumentationen som svår och det är en del i

KY-utbildningen. Verksamhetscheferna uttrycker att samarbetet med skolorna behöver utvecklas.

Verksamhetscheferna bedömer att samarbetet med socialförvaltningen har blivit bättre, men är under utveckling. En reflektion är att kommunen ska sluta tänka "EKB" och istället tänka på IFO-insatser som ges generellt till ungdomar/ unga vuxna.

Ungdomarna har påverkats av denna omställningsprocess genom att många av dem har fått byta boende, vilket påverkar kontinuiteten för dem med behov av trygghet. För andra har det inneburit en möjlighet till ett mer självständigt boende, vilket för många är positivt. Ungdomarna lyfts generellt fram som skötsamma, men deras psykiska hälsa är påverkad av omflyttning och en lång asylprocess. Deras etablering är påverkad av det att de är placerade på språkinträdning i gymnasieskolan där de har svårt öva svenska språket med svenska ungdomar. Stödcentrum ses som en möjlighet till ett nav för möte mellan ensamkommande ungdomar, föreningsliv och myndigheter. Det har hittills varit lite trögt att locka ungdomarna dit.

Sammanfattande slutsats

Uppföljningen av omställningen av mottagandet för ensamkommande barn och unga fortsätter även under år 2018.

Socialt områdesarbete i Berga och Lambohov. Uppföljning av utflyttning av socialtjänstens insatser till Lambohov och Berga

Bakgrund:

Den 1 mars gavs ett verksamhetsuppdrag till Leanlink (Råd och stöd) avseende det sociala områdesarbetet. Gruppledarna för det sociala områdesarbetet i Lambohov och Berga blev rekryterade från socialförvaltningen och började arbeta den 1 maj. Rekrytering av de 13,1 åa pågick för fullt under början på sommaren. Båda grupperna började arbeta i Lambohov i augusti till dess att lokalen i Majelden/Berga blev klar den 1 oktober.

Kontrollmoment:

Dialog har förts med gruppledarna på Leanlink (Råd och stöd) avseende det sociala områdesarbetet från start till nu och med framåtblick avseende risker och utvecklingsfrågor.

Genomförd kontroll:

Gruppledarna är mycket nöjda över att få möjligheten att arbeta i det sociala områdesarbetet. Det upplever stor tillfredsställelse i att inte behöva säga nej till

några brukare och till och med kunna ställa frågor som vad skulle du önska/ vad har du för behov (tjänstedesign)? Det är ett nytt sätt att arbeta över gränser som öppnar upp för en del uppdämda behov hos anhöriga, individer i närområdet som aldrig sökt socialtjänst och förväntningar bland samverkansparter i närområdet såsom skolor med flera. Det upplevs mycket positivt att arbeta holistiskt med en hel familj eller utifrån en person hela livssituation.

Resultat:

Det faktum att man i det sociala områdesarbetet är tillgänglig för en hel familj innebär att de får betydligt fler individer/ärenden att arbeta med än vad som låg till grund vid framskrivandet av verksamhetsuppdraget motsvarande 13,1 åa. I samband med många biståndsärenden inom boendestöd vuxna har en hel familj/ anhöriga trätt fram med behov av råd och stöd.

Lokalen i Majelden är inte optimalt lokaliserad. Önskan finns om att flytta in i Berga centrum, men är på längre sikt. Det faktum att samtliga började arbeta i Lambohov har inneburit att det sociala områdesarbetet har förmats gemensamt de första två månaderna, vilket ses som positivt. Samtidigt upplever Lambohov att man nu är få med sina 5 åa. Det går att uppbära en annan bredd på kompetens i Berga med fler åa än i Lambohov. Till exempel har en propå kommit från en skola i närheten om en elev med drogmissbruk och Berga har tidigare kompetens från Minimaria. Ska hen arbeta vidare med brukaren utifrån ny roll inom det sociala områdesarbetet eller ska hen lämna vidare till Minimaria?

Gruppledarna beskriver att det kan bli en svår avvägning att vara tillgänglig i området för samarbete med andra aktörer, förebyggande insatser kontra ge stöd till enskilda och familjer. Gruppledarna önskar fler resurser för att inte tvingas säga nej. Hur prioritera bland ärenden? Endast de med biståndsbeslut eller ägna sig åt service? Vem behöver insatserna mest – den som inte går ut och inte vänder sig till socialtjänsten eller den som ber om hjälp och får ett biståndsbeslut? Uppsökande verksamhet kontra tilldelning av ärenden från socialförvaltningen.

Gruppledarna önskar en förflyttning av resurser från socialförvaltningen ut till området, då mycket utredningsarbetet kan undvikas om man kan arbeta förebyggande. Detta kanske kan underlätta rekryterandet av socialsekreterare. Leanlink har en mycket fin sökprofil och tvingas säga nej till kompetenta sökanden, medan socialförvaltningen har svårt att rekrytera. Önskan finns om att göra förhandsbedömningar tillsammans. Det är fantastiskt att kunna ge ett stöd med en veckas varsel. Frågor som behöver belysas är dokumentation och uppföljning.

Gruppledarna önskar samverka med förskolor i områdena. I Berga har man föreslagit detta, men endast en har nappat på propån än så länge. I Lambohov

har denna kontakt inte hunnits med. I Berga finns medborgardialogen och Bäckskolan har samordningsansvaret. I Lambohov finns ingen motsvarande funktion? Gruppledarna ställer sig frågor kring hur stort ansvar ska det sociala områdesarbetet ta? Hur stor tyngdpunkt i uppdraget handlar om att vara tillgänglig och drivande i nätverkandet och samordandet i förhållande till enskilda ärenden?

Sammantaget är Leanlink oerhört nöjda med upplägget för det sociala områdesarbetet och ser stora utvecklingsmöjligheter.

Sammanfattande slutsats

Uppföljningen av det sociala områdesarbetet i Lambohov och Berga fortsätter under år 2018.

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

MBL-information lämnas inför nämndens sammanträde.

Omsorgskontoret

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen
Kommunens revisorer