

**Handläggare**

Marianne Viklund  
Telefon: 08-508 01 610

**Till**

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

**Uppföljning av intern kontroll 2020, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

## Innehållsförteckning

<b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av nämndens internkontrollplan.....</b>	<b>7</b>
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen.....	7
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	7
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov.....	10
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	11
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	13
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	14

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

*Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd* bedömer att den interna kontrollen under år 2020 varit tillräcklig.

Förvaltningen har genomfört kontroller enligt internkontrollplanen och inga större avvikelser har rapporterats. Utifrån årets granskningar har flera utvecklingsområden identifierats.

Nedan följer ett urval av genomförda kontroller per avdelning.

#### **Internkontroll Individ och familjeomsorg barn och unga**

Individ och familjeomsorg barn och unga har exempelvis gjort kontroller på att handläggning av barn- och ungdomsärenden sker korrekt och inom lagstadgad tid. Systematiska kontroller har gjorts av måluppfyllelsedokument eller checklista vid avslutad utredning.

Enhetschef går igenom statistik och följer upp läget på enheterna. Resultatet visar en ökning av antal utredningar som slutförts inom lagstadgad tid, alternativt har beslut om förlängning, jämfört med år 2019.

Kontroller gällande om bedömning enligt socialtjänstlagen om utredning behöver inledas eller inte inom 14 dagar visar på inga stora avvikelser gällande förhandsbedömning.

Kontrollaktiviteterna av statistik och ekonomi kring uppföljning av inkomna remisser tillsammans med rekryteringsansvarig och administrativ assistent har noggrant följts under året. Resultatet visar på att arbetet med rekrytering har fullföljts enligt plan. Fler familjehem har rekryterats i år än 2019.

#### **Internkontroll Individ och familjeomsorg vuxna**

Individ-och familjeomsorg vuxna har genomfört internkontroller bl.a. på uppföljning av statistik och kostnader för skyddat boende. Uppföljning sker kontinuerligt av controller, avdelningschef och enhetschef. Antalet placeringar på skyddade boenden har minskat, jämfört med föregående år. Den troliga orsaken till att placeringarna minskat är att handläggarna inom relationsvårdsteamet har blivit mer erfarna, en extra handläggare har anställts samt nära och tillgänglig arbetsledare. Sammantaget har detta medfört att arbetsbelastningen minskat och alternativa arbetssätt kunnat utarbetas vilket bidragit till att kostnaderna hållits ner.

#### **Internkontroll Äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri**

Kontroll har bl.a. gjorts av att tillgodose behovet av bostad med särskild service till personer med funktionsnedsättning.

Kontroller har gjorts av rapportering av ej verkställda beslut enligt SoL och LSS. Redovisning av verkställda beslut till Inspektionen för vård och

omsorg (IVO) sker varje kvartal. De ärenden som redovisas är beslut som inte har verkställts inom 3 månader efter beslutsdatum.

Antal beslut som inte verkställts inom tre månader har minskat i antal och som mest har antalet beslut om bostad med särskild service som inte verkställts inom tre månader uppgått till cirka fem personer.

En uppföljningsmodell för hantering av lokalfrågor har tagits fram där avdelningschef, lokalstrateg och utredare träffas cirka 1 gång i månaden och går igenom aktuella lokalfrågor, såväl problem och behov i befintliga lokaler som planerade nybyggnadsprojekt.

En boendeplan i västerort för stadsdelarna Hässelby-Vällingby, Bromma, Spånga-Tensta och Rinkeby-Kista tas fram årligen sedan 2019. Förvaltningen/avdelningen får i och med upprättande av boendeplanen i västerort en bra bild över befintliga bostäder, uppskattade behov samt planerade nybyggnadsprojekt över en längre tid.

## **HR**

Har exempelvis bl.a. gjort kontroll inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen (VoR), HR-stöd i rehabilitering. Förvaltningen har en HR-konsult inom rehabilitering som är en resurs för förvaltningens chefer. Rehabiliteringsutbildning för förvaltningens chefer flyttades fram, på grund av rådande pandemi, från våren 2020 till hösten 2020 och en ytterligare rehab utbildning flyttades fram och är planerad att genomföras under kvartal 1 2021.

Kontroll av uppföljning av sjukfrånvarostatistik har genomförts och visar på att sjukfrånvaron har ökat från 6,1 % 2019 till 8 % 2020. Sjukfrånvaron följer samma mönster som övriga stadsdelar och bedömningen är att den ökade sjukfrånvaron beror på rådande pandemi. R-K stadsdelsförvaltning ligger fortsatt lägst avseende sjukfrånvaro jämfört med övriga stadsdelsförvaltningar. Under 2021 kommer statistiken för sjukfrånvaro att följas noggrant för att säkerställa att den går ned i den utsträckning som förutspåts.

## **Förskolan**

Förskolan har gjort kontroller inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen (VoR) på att förskolan är trygg och säker.

Samtliga förskolor har under året genomfört skyddsronder. Förvaltningen uppmärksammade under 2019 att skyddsrondsblanketterna var dåligt anpassade för förskolans verksamhet. Under 2020 har en arbetsgrupp satts samman och påbörjat arbetet med att ta fram nya skyddsrondsblanketter.

Förskolan har samverkat med fältförlagd personal och belysningen har förbättrats på flertalet förskolor. Fältassistenter kan patrullera under kvällar och helger vid förskolor där obehöriga personer kan ta sig in på förskole gården.

## **Förebyggande, fritid och medborgarservice**

Förebyggande, fritid och medborgarservice har bl.a. gjort en översyn av befintliga rutiner för och riskbedömningar av hot-och våldssituationer. Interkontroller har gjorts av hot- och våldspolicyn och enhetsspecifika rutiner.

Avdelningschef, utredare och enhetschef har vid två tillfällen under året gått igenom befintliga rutiner för riskbedömningar av hot och våldssituationer. Kontrollen visar att rutiner finns, men att det behöver klargöras hur dessa rutiner förvaras och uppdateras. Detta kommer att följas upp under 2021.

En särskild avtalsuppföljning genomfördes av Kista Ungdomsgård under 2020. Resultateten visar att det finns rutiner och dokumentation för hot och våld men att kvalitetsledningssystemet hade så pass stora brister överlag att det behövs förnyade kontroller under 2021 för att säkra godkänd nivå.

Ungdomens hus stängde ned sin öppna verksamhet under januari efter att verksamheten infört skyddstopp på grund av hot mot personal och besökare.

En översyn av träffpunkternas verksamhetsinnehåll genomfördes med start under våren där både förvaltningspersonal, personal på träffpunkterna samt besökare medverkat. Översynen visade att det funnits ett flertal brister som bland annat berört mål, ledarskap och en avsaknad av viktiga rutiner.

Slutsatserna från översynen har lett fram till att träffpunkterna läggs ned i sin nuvarande form och ersätts av en ny verksamhet med nya mål och nytt verksamhetsinnehåll.

En rad kontroller har genomförts inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen (VoR) gällande att identifiera och vägleda unga i åldern 16-29 år som varken arbetar eller studerar (UVAS). Arbetssätten har bl.a. varit direkt uppsökande och individuell vägledning. Åtgärder som vidtagits är bl.a.

Genomgång och vidareutveckling av de olika stegen i femstegsmodellen för ungdomsanställda. Systematiska kontroller är gjorda och en genomlysning av modellen är klar och en ny reviderad fyrstegsmodell är framtagen, dock ej implementerad.

Kartläggning av ungdomsmiljöer. Kartläggning har genomförts regelbundet. Då direkt uppsök har begränsats p.g.a. Covid-19 har kartläggningen i huvudsak legat till grund för indirekt uppsök d.v.s. uppsök med ansvariga/kontaktpersoner hos olika föreningar/verksamheter.

Utarbeta rutiner för samverkan med det kommunala aktivitetsansvaret (KAA). Rutiner för samverkan med det kommunala aktivitetsansvaret finns. Utvärderades i slutet av 2020 och reviderade riktlinjer kommer att tas fram i januari 2021.

Förebyggande föräldraskap har inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen (VoR) genomfört kontroller av att föräldrar i stadsdelsområdet tar del av förebyggande föräldraskapsstöd. Uppföljning av föräldrainsatser har genomförs genom, uppföljning via STIS (Stärkt tidigt stöd i samverkan i ytterstaden), uppföljning genom Plus portalen, egen uppföljning av dialogmöten, egen uppföljning av antalet deltagare.

Gruppkaktiviteterna under året har minskat p.g.a. Covid-19 medans de enskilda råd och stödsamtalen har ökat.

### **Internkontroll Administrativa avdelningen**

Ett av ekonomienhetens uppdrag är att löpande genomföra internkontroller. Till exempel kontrolleras momsfrågor, attest och bilagor till förtroendekänsliga poster i ekonomisystemet Agresso löpande. Felaktiga verifikationer rättas, kontakt tas med respektive och medarbetare utbildas.

Andel inköp via e-handelsmodulen har följts upp under året. Månatliga uppföljningar av systemutnyttjandet, där utfallet har granskats och analyserats, har bidragit till en medvetenhet hos verksamheterna att göra rätt. Systemutnyttjande för år 2020 ligger på 75 procent och är samma procenttal som föregående år. Fortsatta månatliga uppföljningar av andel inköp via e-handelsmodulen kommer att ske under år 2021.

Utbildning kring inköp och upphandling har under år 2020, endast skett i små grupper, på grund av Covid-19.

## Uppföljning av nämndens internkontrollplan

### Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process:

#### Förebygga bostadslöshet

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Riktade insatser till hushåll som inte har trygga boendeförhållanden	Uppföljning av bostadslösa hushåll inom ekonomiskt bistånd.	<p>Avstämning av statistik och ekonomi</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Uppföljning av antalet bostadslösa och kostnaderna för boende på hotell har följts upp varje månad av controller, avdelningschef och enhetschef.</p> <p><b>Analys:</b></p> <p>Kostnaderna och antal hushåll som bor på hotell samt antal medföljande barn har ökat jämfört med förra året, vilket troligtvis beror på att stora barnfamiljer placerats.</p>
		<p>Uppföljning av bostadssituationen för hushåll med ekonomiskt bistånd</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Statistik och kostnader för hushåll boende på hotell och vandrarhem har kontinuerligt följts upp av controller, avdelningschef och enhetschef.</p> <p><b>Analys:</b></p> <p>Antalet hushåll och kostnaderna för akut boende har ökat under året. Utifrån rekommendationerna omkring covid-19 får personer som är bostadslösa och barnfamiljer i osäkra boendeförhållanden längre beslut vid placeringar på hotell och vandrarhem för att hindra smittspridningen.</p>

Process:

### Handläggning av barn och ungdomsärenden.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Bedöma enligt socialtjänstlagen om utredning behöver inledas eller inte inom 14 dagar.	Vid avslutad förhandsbedömning används en checklista för uppföljning	<p>Avstämning med avdelningschef</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontrollaktiviteter har genomförts enligt plan. Inga stora avvikelser vad gäller tider för förhandsbedömning har uppstått.</p> <p><b>Analys:</b></p>
Färdigställa utredningar och bedöma behov av insats enligt socialtjänstlagen inom 4 månader.	Måluppfyllelsedokument eller checklista vid avslutad utredning.	<p>Avstämning med enhetschef</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontrollaktiviteter har genomförts enligt plan. Inga avvikelser har rapporterats.</p> <p><b>Analys:</b> Sammantaget kan konstateras att de kontrollfunktioner som är på plats är väl inarbetade i verksamheterna och har bidragit till att fler utredningar färdigställs i tid.</p> <p>Enhetschef</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Statistiken har noggrant följts under året. Resultatet visar en ökning av antal utredningar som slutförs inom lagstadgad tid alternativt har beslut om förlängning.</p> <p><b>Analys:</b> Utredningar som slutförs inom lagstadgad tid ökar. Under året har detta särskilt bevakats vilket har gett positivt resultat.</p>



Process:

### Ökad efterfrågan av familjehem

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rekrytering av familjehem. Samverkan internt och med andra förvaltningar.	Uppföljning av inkomna remisser tillsammans med rekryteringsansvarig och administrativ assistent.	<p>Uppföljning av statistik och ekonomi.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljning av statistik och ekonomi har skett enligt plan. Inga avvikelser har identifierats vid uppföljning.</p> <p><b>Analys:</b> Arbetet med rekrytering har fullföljts enligt plan. Fler familjehem har rekryterats i år än 2019.</p>

Process:

### Ökad efterfrågan av insatsen skyddade boenden

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Motivera våldsutsatta till att ta emot skydd och stödja våldsutsatta till annat boenden	Uppföljning av statistik och kostnader	<p>Uppföljning av bostatistik</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljning av statistik och kostnader för skyddade boenden sker kontinuerligt av controller, avdelningschef och enhetschef.</p> <p><b>Analys:</b> Antalet placeringar på skyddade boenden minskar. Totalt har 36 personer varav 35 kvinnor och en man placerats vilket är 24 färre jämfört med förra året. I dessa familjer finns 66 medföljande barn. Den troliga orsaken till att placeringarna minskat är att handläggarna inom relationsvårdsteamet (RVT) har blivit mer erfarna, en extra handläggare har anställts samt nära och tillgänglig arbetsledning. Sammantaget har detta medfört att arbetsbelastningen minskat och alternativa arbetsätt kunnat utarbetas vilket bidragit till att kostnaderna hållits ner.</p>

Process:

### Ökade placeringar av ungdomar i HVB-hem och på SiS institutioner.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Motivera och stödja ungdomar med missbruk, kriminalitet och annat socialt nedbrytande beteende.	Uppföljning av statistik och kostnader	<p>Avstämning med controller och enhetschef</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Statistik och kostnader av placeringar har följts upp under perioden av enhetschef och controller. Placeringarna har inte överskridit budget för 2020. Under andra halvan av året har förvaltningen fått rabatt på placeringar inom SiS vilket har bidragit till att kostnaderna hållits nere.</p> <p><b>Analys:</b></p>

## 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

Process:

### Tillgodose behovet av bostad med särskild service till personer med funktionsnedsättning.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning av ej verkställda beslut enligt SoL och LSS. Lokalenheten arbetar med och följer upp nybyggnation inom stadsdelsområdet.	Rapportering av ej verkställda beslut enligt SoL och LSS.	<p>Varje kvartal görs en granskning i paraplyet för att se vilka beslut om insats som inte har verkställts inom tre månader. En genomgång görs också av tidigare inrapporterade uppgifter när det gäller ej verkställda beslut. Regelbunden samverkan mellan avdelningen för funktionshinder och lokalenheten för att följa nybyggnation av grupp- och servicebostäder.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> En tidplan för redovisning av ej verkställda beslut under 2020 togs fram i januari 2020. Varje kvartal går beställarenheten inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri igenom och analyserar de ärenden där beslut om insats har överstigit tre månader.</p> <p><b>Analys:</b> Den regelbundna och fördjupade granskningen av ej verkställda beslut har resulterat i att flera beslut har verkställts samt att beslut har kunnat avslutas utan verkställande då flera personer har återtagit sin ansökan. Resultatet av arbetet har varit bra och sammantaget har antalet ej verkställda beslut minskat under året. Arbetet kommer att fortsätta på samma sätt under 2021.</p>

## 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Process:

### Skapa säkra mötesplatser för unga

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Genomföra en översyn av befintliga rutiner för och riskbedömningar av hot- och våldssituationer</p>	<p>Kontroll av hot- och våldpolicy, enhetsspecifika rutiner och IA-rapportering</p>	<p>Avdelningschef följer upp rutiner och dokumentation</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Avdelningschef, utredare och enhetschef har vid två tillfällen under året gått igenom befintliga rutiner för riskbedömningar av hot och våldssituationer.</p> <p>Kontrollerna visar att rutiner finns men att det behöver klargöras hur dessa förvaras och uppdateras. Detta kommer följas upp under 2021.</p> <p>En särskild avtalsuppföljning genomfördes av Kista Ungdomsgård under 2020. Resultatet visar att det finns rutiner och dokumentation för hot och våld men att kvalitetsledningssystemet hade så pass stora brister överlag att det behövs förnyade kontroller under 2021 för att säkra godkänd nivå.</p> <p><b>Analys</b></p> <p>En särskild händelse inträffade under januari 2020 då tre män trängde sig in på Ungdomens Hus i Rinkeby och hotade personal och besökare. En polisutredning inleddes.</p> <p>För att säkra verksamheten för både personal och besökare infördes skyddstopp. Verksamheten var stängd under några veckor innan mobil verksamhet började erbjudas till ungdomar (dvs verksamhet på annan plats, både ute och inne).</p> <p>En översyn av träffpunkternas verksamhetsinnehåll genomfördes med start under våren där både förvaltningspersonal, personal på träffpunkterna samt besökare medverkade. Översynen visade att det funnits ett flertal brister som bland annat berört mål, ledarskap och en avsaknad av viktiga rutiner.</p> <p>Uppstarten av översynsarbetet under våren sammanföll med att enhetschefen avslutade sin tjänstgöring.</p> <p>Slutsatserna från översynen (som blev klara i augusti) har lett fram till att träffpunkterna läggs ned i sin nuvarande form och ersätts av en ny verksamhet med nya mål och nytt verksamhetsinnehåll. Omstruktureringen leddes också fram till att personal får söka om sina tjänster.</p> <p>Under hösten beslutade förvaltningen att avdelningen Förebyggande socialtjänst och fritid avslutas och att verksamheten istället går upp i två andra avdelningar.</p> <p>Förändringarna som genomförts under året kommer innebära att förvaltningen behöver fördjupa arbetet under 2021.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Avdelningschef följer upp rutiner och dokumentation</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p><b>Analys:</b></p>

### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process:

#### Förtroendekänsliga poster

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Manuell kontroll av verifikationer samt förtroendekänsliga konton.	Kontroll av redovisning av förtroendekänsliga poster	<p>Manuella kontroller</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Löpande kontroller av verifikationer. Åtgärder sker vid kontroller. Kontroller sparas på ekonomi mapp.</p> <p><b>Analys:</b> Felaktiga verifikationer rättas, kontakt tas respektive, utbildas.</p>
		<p>Att riktlinjer för representation följs.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Löpande kontroller av verifikationer.</p> <p><b>Analys;</b> Åtgärder sker vid kontroller. Respektive kontaktas, informeras och utbildas.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Genomgång av fakturor</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Stickprovskontroller i samband med attest av momsrunder. Kontroller av fakturor och konton där moms oftast behöver rättas/ändras t ex First Card fakturor, fakturor som avser representation och fordon. .</p> <p>Analys; Se över rutiner. Informera och utbilda.</p>

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process:

#### Informationssäkerhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Regelbundna kontroller av behörighetslistor gällande sociala system på loF och Avd. för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri</p>	<p>Genomgång och hantering av behörigheter (roller) med tillgång till sekretessbelagda uppgifter</p>	<p>Kontroll av behörigheter var tredje månad.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet loF:</b> Kontroll av behörigheter inom Individ och Familjeomsorgen visar att deras hantering av behörigheter fungerar bra. Giltiga blanketter finns för samtliga enheter. På respektive enhet har administratörer fått en genomgång av behörighetssystemet .Behörigheter har granskats på plats och mejl har även skickats till enheter som har behörigheter som måste tas bort.</p> <p><b>Analys:</b> Behörighetshanteringen fungerar, mycket beroende på den lista som visar vilka som inte har varit inne i systemet på tre månader.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet för Äldre omsorg, Funktion nedsättning och Socialpsykiatri:</b> Kontroll av behörigheter på plats hos privata utförare har inte skett på grund av Covid-19. Granskning i behörighetssystemet visar att deras behörighetshantering fungerar bra. Ingen personal som inte arbetar, har kvar sin behörighet. De kommunala utförarna har fått en genomgång av behörighetssystemet . Behörigheter har inte granskats på plats men mejl har skickats till enheter som har behörigheter som måste tas bort..</p> <p><b>Analys:</b> Behörighetshanteringen fungerar bättre för privata utförare eftersom de faktureras 3 gånger per år och därför tar bort behörigheter som ej är aktuella.</p>

Process:  
Inköp

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Öka andel inköp via e-handelsmodulen</p>	<p>Uppföljning av andel inköp via e-handelsmodulen.</p>	<p>Avstämning med enhetschef varje månad.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Systemutnyttjanderapporterna skickas ut vid månadsskifte, exkl. sommar månaderna. Rapporterna hjälper oss, att se våra svagheter och styrkor och verksamheterna blir sedda och uppmärksammade på utvecklingsmöjligheter.</p> <p><b>Analys:</b> Förvalta, arbetet med kommunikation av de månatliga systemutnyttjande rapporterna. Behöver säkerställa att avtalstrohet råder också utanför inköpssystemet.</p> <hr/> <p>Ökad avtalstrohet genom uppföljning av andel inköp via e-handelsmodulen.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Systemutnyttjandet 2020, ligger på 75 % samma systemutnyttjande som år 2019. Utbildning har under år 2020, endast skett i små grupper om 1-2 personer, på grund av Covid-19, men också delvis beroende på att stöd och utbildning ges främst utefter behov.</p> <p><b>Analys:</b> Utbildning har under år 2020, endast skett i små grupper om 1-2 personer, på grund av Covid-19, men också delvis beroende på att stöd och utbildning ges främst utefter behov. Superanvändarmöten har inte genomförts under året, på grund av Covid-19. Information från serviceförvaltningen och egen förvaltning, kommuniceras per mailutskick. Behöver hitta sätt att arbeta med att säkerställa avtalstrohet, för de beställningar som görs utanför inköpssystemet.</p>