

**Handläggare**  
Lisa Hellblom  
Telefon: 0850802045

**Till**  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
2021-06-23

## Yttrande över revisorernas årsrapport 2020 för Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

### Förslag till beslut

Nämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på stadsrevisionens årsrapport 2020.

### Sammanfattning

Revisorerna har överlämnat årsrapporten för 2020 till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd för yttrande.

Nämnden bedöms från ekonomisk synpunkt ha bedrivit verksamheten på ett tillfredsställande sätt. Nämnden bedöms även ha anpassat sin verksamhet under pågående pandemi samt vidtagit åtgärder för att minska risken för smittspridning. Den interna kontrollen gällande behörighetshantering i Agresso, lönetillägg samt kontroll av löneutbetalningar bedöms i huvudsak som tillräcklig.

Revisionen har synpunkter på hanteringen av äldreomsorg under pågående pandemi, beslutsunderlag och uppföljning av nämndbeslut, attesthantering i Agresso, förtroendekänsliga och ledningsnära poster, inköpsprocessen, intäktprocessen samt köp av personlig assistans enligt LSS utförd av externa utförare. Förvaltningen har vidtagit eller planerar att vidta åtgärder utifrån revisorernas synpunkter.

### Bakgrund

Den kommunala revisionen är kommunfullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som genomförs i nämnder och bolag. Revisorerna har överlämnat årsrapporten för 2020 till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd för yttrande senast den 30 juni 2021.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa avdelningen i samverkan med förvaltningens övriga berörda avdelningar.

## Ärendet

I rapporten redogör revisionen för resultat och bedömningar utifrån granskning av:

- Verksamhet och ekonomi.
- Intern kontroll.
- Räkenskaper.
- Uppföljning av tidigare års granskningar.

### Verksamhet och ekonomi

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd bedöms från ekonomisk synpunkt ha bedrivit verksamheten på ett tillfredsställande sätt. Nämnden bedöms dock inte ha bedrivit verksamheten på ett helt ändamålsenligt sätt. Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i huvudsak ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Revisionen noterar att nämnden har bedömt verksamhetsmålet 1.5 *1.5 I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande* som helt uppfyllt. Bedömningen grundar sig i att sex av tio indikatorer uppfylls helt och fyra uppfylls delvis samt att nämndmålet uppnås då tio av elva aktiviteter har genomförts.

Nämnden bedöms ha anpassat sin verksamhet utifrån ambitionen att fullfölja sitt åtagande under pandemin och bedöms ha vidtagit åtgärder för att minska smittspridningen. Revisionskontoret anser dock att läkarorganisationens agerande där läkare inte varit fysiskt närvarande vid boendet som ett avsteg från gällande avtal. Revisionskontoret konstaterar även att riskanalysen vid Kista vård- och omsorgsboende inte har uppdaterats under pandemin. Revisionen konstaterar även att möjligheten för de äldre att ta emot besök har varit begränsad vilket sannolikt inneburit ett avbräck i livskvaliteten för de äldre.

Revisionen konstaterar att kommunfullmäktiges mål om budgetföljsamhet uppnåtts.

### Intern kontroll

Revisionskontoret konstaterar att den interna kontrollen bör tydliggöras i styrning och uppföljning. Vidare bör systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner förbättras. Granskningen visar på vissa utvecklingsområden avseende uppföljning av delegationsbeslut, följsamhet till stadens anvisningar och regler för förtroendekänsliga poster samt införande

och dokumentation av nyckelkontroller avseende hantering av bostads- och lokalhyror.

Nämnden bedöms ha en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel. En granskning av köp av personlig assistans enligt LSS utförd av externa utförare visar dock att nämnden saknar systematiska tillståndskontroller av externa utförare.

Granskningen av intäktprocessen avseende bostads- och lokalhyror visar att den interna kontrollen i granskad rutin inte är tillräcklig. Kundfakturor har i allt väsentligt fakturerats vid rätt tidpunkt i enlighet med avtalade villkor. Däremot noteras att fakturerad hyra inte alltid överensstämmer med vad som är inlagt i systemet LOIS och att årliga hyreshöjningar inte har skett i flera fall. Vidare saknas beskrivningar över vilka nyckelkontroller som ska genomföras och av vem.

Den sammantagna bedömningen av nämndens rutiner avseende uppföljning av nämndbeslut är att nämnden inte har helt tillräckliga rutiner för att kunna säkerställa att samtliga beslutade ärenden är verkställda enligt beslutssatserna. Nämnden har rutiner och arbetssätt för ärendehantering, men en övergripande balanslista saknas.

Revisionen har även genomfört behörighetshantering i Agresso, lönetillägg samt kontroll av löneutbetalningar. Sammantaget bedöms den interna kontrollen i huvudsak vara tillräcklig i dessa rutiner. Däremot bedöms attestförteckningen inte överensstämma med registrerade attestbehörigheter i Agresso.

### Räkenskaper

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

### Uppföljning av tidigare års granskningar

Revisionens uppföljning visar att nämnden delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionskontorets tidigare rekommendationer. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva

dataskyddsförordningen samt säkerställa att barn- och ungdomsärenden handläggs inom lagstadgade tider.

### **Synpunkter och förslag**

De åtgärder som förvaltningen har vidtagit eller planerar att vidta utifrån revisorernas synpunkter redovisas nedan.

### **Verksamhet och ekonomi**

### **Hantering av äldreomsorg under pågående pandemi**

#### *Samverkan med läkarorganisationen*

I pandemins inledning i mars/april 2020 informerades förvaltningen av läkarorganisationen att fysiska besök av läkare skulle ersättas med digitala besök utifrån rekommendation från Region Stockholm. Fysiska besök skulle genomföras om verksamheten ansåg det nödvändigt. Patienterna på Kista vård- och omsorgsboende var väl kända av ansvarig läkare som hade arbetat en längre tid i verksamheten. Under pandemin hade boendets sjuksköterskor och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) ett nära och tätt samarbete med läkarorganisationen. Avdelningspersonal upplevde att det var lätt att komma i kontakt med läkaren. Efter sommaren 2020 återupptogs de fysiska ronderna av läkare på boendet. Avstegen från de fysiska ronderna pågick omkring fem månader. Därefter återgick samverkan med läkarorganisationen till ordinarie rutiner med fysiska läkarbesök.

#### *Riskanalyser Kista vård- och omsorgsboende*

Rutiner för riskanalyser fanns under 2020 men kunde inte följas fullt ut när verksamheten drabbades av pandemin. Två dokumenterade riskanalyser genomfördes inom Kista vård- och omsorgsboende under 2020. Därutöver genomfördes riskanalyser dagligen. Dessa skedde vid morgonrapporten: genomgång av risker, åtgärder samt uppföljningar. Inom avdelningen äldre, funktionsnedsättning och socialpsykiatri hade avdelningsledningen under mars och april 2020 avstämningar två gånger per dag för att utbyta information, tydliggöra behov och säkra samverkan mellan enheterna. Även vid dessa avstämningar ingick riskanalyser. Från mitten av mars till mitten av juni 2020 lämnade enheten dagligen skriftliga rapporter till avdelningsledningen som utgick från dagens riskanalys. All personal informerades via dagliga informationsbrev samt muntligt från chefer som dagligen fanns ute på plats vid verksamhetens enheter.

Stadsdelsområdet drabbades tidigt av smittspridning och verksamheten hamnade snabbt i ett akut läge där prioritering var att rädda liv. Verksamhetens egen omvärldsbevakning låg delvis till grund för de riskanalyser och utveckling som gjordes gällande pandemin. Det fanns inte alltid tid att invänta formella rutiner från staden. De rutiner som infördes visade sig överensstämma väl med de råd som senare kom från ansvariga myndigheter, Region Stockholm och staden.

Sammantaget prioriterades riskanalyserna då dessa var en förutsättning för att bedriva verksamheten men dokumentation enligt den rutin som gällt under vanlig verksamhetsdrift, hanns inte med i det akuta skedet av pandemin.

Under 2021 har verksamheten som rutin att säkerställa att den övergripande riskanalysen sker skriftligt tre gånger per år. Det kommer att registreras i enhetens dokument för internkontroll och genomföras i samband med tertialrapport 1, tertialrapport 2 och verksamhetsberättelse. Dagliga riskanalyser kommer även fortsättningsvis att genomföras.

#### *Möjligheten att ta emot besök för äldre*

Besöksrestriktioner rådde i förvaltningens särskilda boenden under en del av 2020.

Aktivitetsansvarig vid Kista vård- och omsorgsboende ansvarade så snart detta tilläts, för bokningssystem och en smittskyddsanpassad miljö på innergården för att besök skulle kunna ske smittsäkert. Möjligheten blev välutnyttjad och uppskattades av både boende och anhöriga. Ett bevis på att arbetet i verksamheten har varit lyckat är att enhetens aktivitetsansvariga Silviasyster fick Fredrika Bremerförbundets pris för en "enastående insats under Coronaåret 2020". Även idag finns extra bemanning för att besök hos de boende ska kunna ske på ett smittsäkert sätt utifrån rådande rekommendationer.

Aktiviteter och utevistelser var prioriterade områden i verksamhetsplanen 2020 för Kista vård- och omsorgsboende redan innan kännedom fanns om pandemins antågande. Verksamhetens aktivitetsansvarige Silviasyster utbildar och handleder enheterna i bemötande och aktiviteter.

Under juni till augusti 2020 satsade verksamheten mycket på aktiviteter utomhus och anställde extra personal som enbart arbetade med detta. De hade uppgifter som att ansvara för de boendes möjlighet till deltagande i allsång, dans, fika, promenader

samt teater och körer på innergården. Verksamheten hade under sommaren även tre "sommaringdomar" som hade till uppgift att umgås med boende utomhus. Insatsen föll väl ut och sommaren 2021 ska fyra ungdomar arbeta. Arbetet med aktiviteter och utevistelse är fortsatt högt prioriterat i verksamheten.

### **Intern kontroll**

Förvaltningen planerar att inleda ett arbete med att integrera internkontrollen i verksamheternas styrning och uppföljning, dels genom att strategiska kontrollfunktioner tydliggörs, dels att ett strategiskt helhetsgrepp kring styrning, implementering, analys och åtgärder utvecklas.

### **Beslutsunderlag och uppföljning av nämndbeslut**

Förvaltningen har en upprättad balanslista av nämndbeslut per nämnddatum, där nämndsekreterare registrerar beslutsärenden (ej remisser eller sekretessärenden) samt inkomna skrivelser. Det finns även en balanslista i ärendehanteringssystemet eDok över kommande ärenden som ska upp på nämnden under året. Balanslistan över nämndbeslut och balanslistan över kommande ärenden som ska nämndbehandlas, går igenom månadsvis av förvaltningsledningen.

### **Attesthantering i Agresso**

Attestförteckningen över behöriga attestanter uppdateras löpande av redovisningsansvarig när nya attestanter eller ersättare tillkommer samt avslutas. Nya attestanter och ersättare signerar en namnteckningsprovsblankett som är signerad av stadsdelsdirektör. Om befintlig attestant får attesträtt på andra kostnadsställen kontrolleras om det finns giltigt namnteckningsprov. Ändringar förs över till attestförteckningen. Därefter förs uppdateringar över till ekonomisystemet Agresso samt skickas till serviceförvaltningen. Uppdateringar görs alltid samtidigt i attestförteckningen och Agresso av redovisningsansvarig för att säkerställa att dessa överensstämmer.

### **Förtroendekänsliga och ledningsnära poster**

Förvaltningens rutiner för förtroendekänsliga poster utgår från stadens rutiner och är kommunicerade i verksamheterna. Ekonomienheten genomför utbildningar utifrån verksamheternas behov. Kontroller genomförs av kontrollant på ekonomienheten vilket kan vara antingen redovisningsansvarig eller ekonomiadministratör.

### *Resor och konferenser*

Kontrollerna omfattar i dagsläget tio stickprov per månad. Kontrollant på ekonomienheten kontrollerar bland annat bilagor (deltagarlista, syfte, ev. agenda, programinbjudan mm), om moms är korrekt avdragen, kontering samt om fakturan följer rätt flöde. Vid avvikelse kontaktas berörd avdelning för komplettering. Avvikelser noteras skriftligt. Förvaltningen planerar att utveckla rutinerna gällande kontroller av resor från och med maj 2021. Antalet stickprov utökas och extra vikt läggs vid specifika konton, bland annat kontot för resekostnader personal där alla poster kontrolleras.

### *Utbildningar*

Kontrollerna omfattar alla fakturor som avser utbildningar varje månad. Kontrollant på ekonomiavdelningen kontrollerar bland annat bilagor (deltagarlista, syfte, ev. agenda, programinbjudan mm), om moms är korrekt avdragen, kontering samt om fakturan följer rätt flöde. Vid avvikelse kontaktas berörd avdelning för komplettering. Avvikelser noteras skriftligt.

### *Representation*

Löpande kontroller utförs för varje faktura kopplad till representation. Kontrollant på ekonomienheten kontrollerar om fakturan är rätt konterad, att tillhörande bilagor finns (deltagarlista, syfte, ev. agenda mm), om moms är korrekt avdragen samt om fakturan följer rätt flöde. Vid avvikelse kontaktas verksamheten för komplettering. Avvikelsen noteras skriftligt.

### **Inköpsprocessen**

I dagsläget genomför redovisningsansvarig omkring tio stickprov två gånger per år avseende avtalstrohet. För att ytterligare säkerställa att avtalade villkor följs kommer förvaltningen att skicka information till enheterna om vikten av att följa upphandlade avtal. Förvaltningen kommer även att se över rutinbeskrivningen kring inköpsprocessen samt fånga upp eventuella utbildningsbehov som finns i verksamheterna och erbjuda utbildning i inköpssystem och upphandling.

Under år 2021 har en nyordning införts om att lokala avtal och direktupphandlingar ska registreras in av respektive stadsdelsförvaltning i Stockholms stads digitala inköpssystem, detta kommer att vara ett sätt att säkerställa avtalstroheten. Förvaltningen kommer att ta fram en rutin för hur verksamheterna ska inkomma med de uppgifter som behövs för registreringen, som sedan görs av övergripande administration.

### **Intäktprocessen**

För att säkerställa att samtliga bostads- och lokalhyror faktureras i enlighet med gällande avtal och stadens regler har förvaltningen infört regelbundna kontroller. Varje kvartal kontrollerar en ekonomiadministratör tio verifikationer. Dessa verifikationer stäms av med lokalstrateg. Följande kontroller görs:

- Att rutinerna har följts samt att lokalenheten har gjort korrekta rättelser och eventuella avvikelsekommentarer.
- Att fakturor överensstämmer med gällande avtal och stadens regler.
- Att indexreglering av hyrorna är korrekta.
- Att årets hyreshöjningar har skett.
- Att hyreskostnaden överensstämmer med inlagd information i det lokaladministrativa systemet LOIS.

Sedan januari 2021 arbetar två administratörer från serviceförvaltningen med att kontrollera samtliga fakturor i systemet LOIS. Detta är en tillfällig insats som upphör när systemet är korrekt uppdaterat. Vid kontrollerna säkerställs att fakturorna överensstämmer med informationen i LOIS. I de fall avvikelser påträffas kontrolleras dessa och korrigeras.

### **Köp av personlig assistans enligt LSS utförd av externa utförare**

Ett tvärprofessionellt team bestående av socionomer, ekonomer och administratörer kommer under 2021 att upprätta rutiner och säkerställa arbetet med insatserna hemtjänst samt personlig assistans för att motverka välfärdsfusk inom dessa områden. Arbetet sker i samverkan mellan beställarenheterna funktionsnedsättning, socialpsykiatri och äldreomsorg. Detta för att säkerställa att den enskilde erhåller det stöd hen har behov av samt att förvaltningen inte utsätts för välfärdsbedrägerier.

I arbetet ingår bland annat att säkerställa kontroll av den valda assistanssamordnarens tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). En komplexitet gällande kontroll av företagets tillstånd att bedriva verksamhet är att detta är en sekundbild som snabbt kan förändras. Ingen signal kommer till förvaltningen när ett tillstånd dras tillbaka och ingen LOV-upphandling finns för insatsen. Detta samtidigt som det finns ett stort antal aktörer på marknaden. Den enskilde kan också välja att själv driva sin assistans. I arbetsprocessen ingår även erfarenhetsutbyte med övriga stadsdelsförvaltningar i fyrlingen (Spånga-Tensta, Bromma och Hässelby-Vällingby).



Hantering av extra skyddsvärda personuppgifter kommer att ses över av förvaltningens nätverk för dataskydd och informationssäkerhet.

## Uppföljning av tidigare års granskningar

### **Missbruk och kriminalitet – socialtjänstens arbete med barn och unga**

Utifrån revisionens granskning 2019 rekommenderas nämnden vidta åtgärder kopplade till socialtjänstens arbete med barn och unga. Förvaltningens rutiner redovisas nedan.

#### *Säkerställa att barn- och ungdomsärenden handläggs inom lagstadgade tider*

För att säkerställa att utredningar färdigställs och bedöms enligt socialtjänstlagen inom fyra månader följs utredningsarbetet upp regelbundet genom ärendedragningar. Kontroller genomförs också efter varje avslutad utredning enligt en särskild checklista. Kontrollerna dokumenteras i verksamhetssystem, IT system och redovisas i tertialrapporter.

För att bedöma om lagstadgade tider för förhandsbedömning hålls genomför förvaltningen egenkontroller efter varje avslutad förhandsbedömning. Kontrollen görs i form av en checklista som fylls i och lämnas till biträdande enhetschef. Kontrollerna dokumenteras i IT-system och redovisas i tertialrapporter.

Enhetschef följer upp statistik och har löpande uppsikt över att utredningar avslutas i tid. Vid avvikelser tas detta upp på enheterna. Vid stor avvikelse meddelas avdelningschef.

#### *Utveckla rutiner för ärendegenomgång av socialsekreterarnas handläggning*

Förvaltningen har en rutin och mall för ärendegenomgång. Arbetet pågår med att ta fram en samlad skriftlig rutin som ska ingå i enheternas ledningssystem för kvalitet där det framgår med vilken regelbundenhet ärendegenomgångar ska hållas. Ett arbete med att skapa en enhetlig struktur för enheternas ledningssystem pågår och en avdelningsövergripande samarbetsyta för gemensamma dokument har skapats.

#### *Säkerställa efterlevnad till stadens ANDT-program*

Arbetet med att säkerställa efterlevnad till stadens ANDT-program

har återupptagits efter tidigare paus med anledning av pandemin. En tf. preventionssamordnare har anställts som arbetar tillsammans med biträdande avdelningschef för att säkerställa efterlevnaden till programmet.

*Fortsätta utveckla arbetssätt så att allvarssamtal inom 48-timmar uppfylls*

Förvaltningen har sedan tidigare upprättade rutiner för att säkerställa att allvarssamtal hålls inom 48 timmar. Dock kvarstår utmaningen att kalla till allvarssamtal i de fall bristfälliga kontaktuppgifter lämnats. Även utmaningen med att få polisen att närvara vid allvarssamtalen kvarstår. Förvaltningen fortsätter att arbeta för ett fördjupat samarbete med polisen.

*En samlad analys av om socialtjänstens utbud av insatser som erbjuds barn och unga som riskerar att hamna i missbruk eller kriminalitet motsvarar målgruppens behov*

Nämnden har antagit en lokal handlingsplan i enlighet med Stockholms stads strategi för att minska risken för att barn, unga och unga vuxna dras in i kriminalitet 2019 – 2022. I handlingsplanen beskrivs det pågående arbetet utifrån prioriterade utgångspunkter och områden som finns med i strategin samt de särskilda prioriteringar som är gjorda för åren 2020 och 2021.

*En övergripande samverkansöverenskommelse med utbildningsnämnden*

Nämnden har upprättat en övergripande samverkansöverenskommelse med utbildningsnämnden. Förvaltningen har en väl fungerande samverkan med utbildningsförvaltningen med regelbundna träffar med rektorer och chefer inom förvaltningen.

### **Implementering av dataskyddsförordningen**

Utifrån den granskning som gjordes 2019 anser revisionen att arbete kvarstår gällande att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen.

*Informationsklassning av informationstillgångar*

Förvaltningen har upprättat ett nätverk för dataskydd och informationssäkerhet 2021. Förvaltningen har även utsett ett dataskyddsombud vars roll främst är att ge råd och stöd åt verksamheterna. Förvaltningen har en informationssäkerhetssamordnare vars uppdrag är att samordna och ha en rådgivande roll i informationssäkerhetsfrågor. Varje avdelning har en utsedd ansvarig kontaktperson som ingår i

nätverket. Förvaltningen har även tagit fram ett årshjul i syfte att tydliggöra aktiviteter och uppföljning.

#### *Systematisk inventering av personuppgiftsbehandlingar*

Förvaltningen har påbörjat informationsklassning av informationstillgångar. Detta görs i samband med workshops där representanter från verksamheterna samt förvaltningens informationssäkerhetssamordnare och dataskyddsombud ingår. Träffarna utmynnar i åtgärdsplaner och konsekvensanalyser som följs upp. Informationsklassningen hanteras i systemet Klassa.

#### *Kartlägga behovet av personuppgiftsbiträdesavtal*

Förvaltningen inventerar löpande personuppgiftsbehandlingar kopplat till registerförteckningen. Ansvarig kontaktperson träffar dataskyddsombudet och informationssäkerhetssamordnare för genomgång av hantering av personuppgifter. Uppgifterna samlas i systemet Drafit.

I samband med att ansvarig kontaktperson träffar dataskyddsombudet och informationssäkerhetssamordnare kontrolleras behovet av personuppgiftsbiträdesavtal.

### **Intern kontroll**

Susanne Leinsköld  
stadsdelsdirektör

Johan Hernman  
administrativ chef

### **Bilagor**

1. Årsrapport 2020 – Rapport från stadsrevisionen

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Susanne Leinsköld, stadsdelsdirektör	2021-06-04
Johan Hernman, administrativ chef	2021-06-04