

Uppföljning intern kontroll 2025

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
------------------------	----------

Nämndens granskningar	3
------------------------------------	----------

Systematiskt arbete med Malmöbons delaktighet i utvecklingen av framtidens äldreomsorg i Malmö	3
---	---

Tolkanvändning i förvaltningens olika verksamheter	4
--	---

Kommungemensamma granskningar	6
--	----------

Användande av sociala medier	6
------------------------------------	---

Bisysslor	7
-----------------	---

Bilagor

*Bilaga 1: Granskning Systematiskt arbete med Malmöbons delaktighet i
utvecklingen av framtidens äldreomsorg i Malmö*

Bilaga 2: Granskning Tolkanvändning

Inledning

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden antog en intern kontrollplan i januari 2025. Planen innehåller en direktåtgärd, två granskningar och tre kommungemensamma granskningar. I en första uppföljning av planen i maj 2025 redovisades uppföljning av en direktåtgärd och en kommungemensam granskning.

Den här uppföljningen redovisar hur det gått med resterande innehåll i den interna kontrollplanen.

Nämndens granskningar

Systematiskt arbete med Malmöbons delaktighet i utvecklingen av framtidens äldreomsorg i Malmö

Beskrivning av risk

Risk för att utvecklingen av äldreomsorgen inte utgår från framtida målgruppers behov och förväntningar på grund av att vi inte har arbetssätt där vi tar del av framtida brukares kunskap, önskemål och förväntningar vilket kan leda till att verksamhetens ändamålsenlighet försämras och att förtroendet för äldreomsorgen minskar.

Syfte, omfattning och metod

Syftet med granskningen är att undersöka och lämna förslag på hur förvaltningen på en övergripande nivå kan arbeta systematiskt med Malmöbons delaktighet för utvecklingen av äldreomsorgen i Malmö.

Med en ny socialtjänstlag från den 1 januari 2025 blir ansvaret för att planera socialtjänstens insatser ytterligare förtydligad med tillägg att kommunen i sin planering särskilt ska beakta behovet av tidiga och förebyggande insatser. I planeringen är det av vikt att involvera medborgare. En av de vägledande principerna i kommunens policy för mänskliga rättigheter är också starkt förknippad med denna granskning: "Malmö stad tar tillvara på Malmöbornas kunskap och erfarenheter och ger dem möjligheter att ha inflytande i frågor och beslut som påverkar dem."

Granskningen avgränsas till att handla om vården och omsorgen om äldre, och inte arbetet kring äldre generellt (såsom samhällsplanering, tillgänglighet m.m.). Detta på grund av det pågående arbetet i Malmö stad inom Åldersvänliga städer som är mer generellt. Granskningen ska leda fram till ett förslag om potentiell metod för medborgardialog eller annat arbetssätt för att göra Malmöbon delaktig i utvecklingen.

Granskningen består av flera delar, inventering av pågående arbete och befintliga arbetssätt i förvaltningen och Malmö stad, omvärldsbevakning och genomgång av historik.

Resultat

Nedan finns en sammanfattning av granskningens resultat.

Resultatet visar att flera arbetssätt redan finns, bland annat referensgrupper, samråd och tjänstedesign, men att de inte används fullt ut. I stället för att föreslå nya metoder betonar rapporten behovet av att vidareutveckla och strukturera det som redan finns. Rapporten lämnar följande förslag:

- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bör bredda arbetet i den befintliga referensgruppen till att omfatta hela förvaltningens frågor. Det är fortfarande lämpligt att referensgruppen organiseras i avdelningen för hälsa- och förebyggande, då det är den avdelning som anses ha mest behov av löpande kontakt med målgruppen.
- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bör, genom avdelningen för hälsa- och förebyggande, utveckla arbetet med lokala referensgrupper, för att bättre spegla Malmös befolkning vid utveckling av verksamheten.
- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bör utveckla arbetet med tjänstedesign genom att fler medarbetare utbildas. Detta för att skapa förståelse för arbetssättet och öka möjligheten att utveckla vår verksamhet utifrån Malmöbornas behov.
- Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen bör ta fram en struktur för att systematiskt använda samråden och äldreombudsmannen för att få in seniora Malmöbornas perspektiv i utvecklingen av verksamheten.

Tolk användning i förvaltningens olika verksamheter

Beskrivning av risk

Risk för att Malmöborna inte kan göra sig förstådda eller inte förstår medarbetare i förvaltningen på grund av att tolk inte används när det behövs med följd att den enskilde inte kan tillvarata sina rättigheter.

Syfte, omfattning och metod

Förvaltningen har en skyldighet att använda tolk om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt. Inom hälso- och sjukvården finns dessutom extra krav på att information anpassas till bland annat mottagarens språkliga bakgrund. En av de vägledande principerna i Malmö stads policy för mänskliga rättigheter är också applicerbar på området: "Malmö stad är tillgängligt för alla och verksamhet genomförs med likvärdigt, jämlikt och jämställt bemötande, kvalitet och tillgång".

Syftet med granskningen är att undersöka användningen av tolkar i förvaltningen. Granskningen kommer inte att kunna visa om tolk har använts i rätt omfattning eftersom det rör sig om individer, men kan ge en fingervisning kring vilka verksamheter som (inte) använder tolk i en förväntad utsträckning.

Tolkanvändningen avser tolk för andra språk än svenska samt svenskt teckenspråk. Fokus kommer att ligga på myndighetsutövning och hälso- och sjukvård.

Granskningen kommer att utgå från en kontroll av fakturor för tolk där kostnadsställe (verksamhet) framgår. Utifrån resultatet av denna kontroll kan kompletterande frågor komma att ställas kring rutiner för tolkanvändning.

Resultat

Nedan finns en sammanfattning av granskningens resultat.

Genom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med intern kontroll framkom genom en riskanalys att det finns risker med att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inte använder tolk i tillräcklig utsträckning för att tillgodose enskildas behov av tolkstöd. Detta föranledde en granskning om hur förvaltningen använder tolk i bedömningen av behov av vård och omsorg.

Förvaltningen har en skyldighet att använda tolk om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt. Inom hälso- och sjukvården finns dessutom extra krav på att information anpassas till bland annat mottagarens språkliga bakgrund. En av de vägledande principerna i Malmö stads policy för mänskliga rättigheter är också relevant: "Malmö stad är tillgängligt för alla och verksamhet genomförs med likvärdigt, jämlikt och jämställt bemötande, kvalitet och tillgång".

Granskningen utgår från kostnader för tolktjänster där kostnadsställe (verksamhet) framgår. För att komplettera kostnaderna har antal brukare eller patienter tagits fram utifrån verksamhet. Detta har gjorts för att kunna presentera kostnad per brukare eller patient för att kunna relatera kostnaden till verksamhetens storlek.

Granskningen visar att det är svårt att dra några konkreta slutsatser kring användandet av tolk utifrån att det är svårt att ta reda på enskildas behov av tolk. Granskningen visar dock på att tolk används väldigt lite inom särskilt boende förutom kopplat till en särskild sektion för döva där teckenspråkstolk används. Inom ordinärt boende använder enheten hemsjukvård rehab tolk i större utsträckning än inom enheten hemsjukvård sjuksköterska.

Kommungemensamma granskningar

Användande av sociala medier

Beskrivning av risk

Risk för att kommunen inte klarar att leva upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen på grund av felaktig hantering av sociala medier, vilket kan leda till att medborgare inte får den service de förväntar sig och har rätt till, sekretessbelagd information röjs eller medborgare blir kränkta etc.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka om Malmö stad hanterar sociala medier på ett ansvarsfullt sätt i enlighet med Malmö stads riktlinjer och i enlighet med tillämplig lagstiftning.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar samtliga konton på Facebook, Twitter och Instagram.

Granskningsmetod:

Granskningen innebär att kontroll ska göras huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar. För att kontrollera om en fråga besvaras inom 24 timmar väljer granskaren, som i detta fall är en annan förvaltning, ut enkla frågor som rör verksamheten och ställer dessa i förvaltningens konton i sociala medier. Granskningen ska ske enligt de särskilda instruktioner som tagits fram av stadskontoret, vilket bland annat innebär att Hälsa- vård och omsorgsförvaltningen granskar Stadsbyggnadskontoret och vice versa.

Resultat

Fastighets- och gatukontoret har granskat hälsa-, vård- och omsorgsnämndens sociala medier-konton enligt stadskontorets instruktion för kommungemensam granskning. De konton som har granskats är de som fanns listade på Malmö stads hemsida, Sociala medier - Malmö stad. I den listan finns totalt 32 konton i de sociala medierna Facebook och Instagram.

Alla 32 konton har granskats genom att ställa en fråga via direktmeddelande. I granskningen kontrollerades om frågeställaren fått svar inom 24 timmar, vilket är ett krav enligt Malmö stads riktlinjer. Det noterades också när kontot var senast aktivt (när det senaste inlägget publicerats), då det enligt Malmö stads riktlinjer ska göras minst två inlägg per vecka på ett konto.

Resultatet av granskningen visar att endast 7 konton (22%) uppfyllde serviceskyldigheten, det vill säga svarade inom 24 timmar. 9% svarade

senare än de 24 timmarna och 69% svarade inte alls.

I granskningen noterades också nedan gällande aktivitet:

- ett särskilt boende som stängdes 2022 har kvar ett inaktivt konto på Instagram
- ett särskilt boende har ett konto som inte varit aktivt sedan 2021
- ett särskilt boendes konto på facebook går inte att hitta – eventuellt är det raderat, eller dolt
- ett särskilt boende har begränsat vem som kan kontakta dem, och i det fallet går det inte att genomföra granskningen då det inte går att skriva direktmeddelande till kontot utan att ha blivit godkänd i gruppen.

De flesta avvikelser från riktlinjerna gäller konton som administreras av personal inom avdelningen för särskilt boende, exempelvis undersköterskor eller sektionschefer. Att använda sociala medier ingår inte i dessa yrkeskategoriers kärnuppdrag. Förvaltningen bedömer dock att Instagram-konton på särskilda boenden är en bra kanal för anhöriga att kunna följa sina närstående och se hur vardagen ser ut på särskilt boende. Därför går alla verksamheter som startar Instagram igenom en digital utbildning med kommunikatör på förvaltningens kommunikationsavdelning. Där går det bland annat igenom syfte och struktur, vilka regler och riktlinjer som Malmö stad har för sociala medier, info om GDPR, samt diskussion kring och goda exempel på vilken typ av innehåll och tonalitet man bör hålla sig till. Verksamheten behöver därefter också gå igenom Sociala medier-handboken för fördjupad info: Sociala medier handbok - Malmö stad. Kommunikationsavdelningen har även haft punktinsatser för utbildningar i större grupper kring exempelvis storytelling för att utveckla innehållet på kontona.

För att komma tillrätta med bristerna påvisade i denna granskning, samt för att utveckla innehållet på kontona och säkerställa följsamhet till dataskyddslagstiftningen, har kommunikationsavdelningen tillsammans med avdelningen för särskilt boende kommit överens om att samtliga inlägg i sociala medier framöver måste godkännas av sektionschef. Därutöver kommer även enhetschef att i sin tur ha ansvar att granska sina boendes konton. Hur tillvägagångssättet för dessa kontrollfunktioner kommer att se ut praktiskt är planerat att arbetas fram under 2026.

Bisysslor

Beskrivning av risk

Risk för otillåtna bisysslor på grund av att de inte anmäls, vilket kan leda till jävssituationer, förtroendeskada eller att arbetet inte kan utföras på ett bra sätt.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka i hur stor utsträckning bisysslor anmäls, om interna rutiner i förvaltningar och bolag finns och följs, om dokumentation görs, och vad som kan behöva åtgärdas om det visar sig finnas brister.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen gäller samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Granskningsmetod:

Granskningen genomförs genom att nämnder och bolagsstyrelser besvarar ett antal frågor kring interna styrdokument, rutiner och hantering. I nämndernas granskning ingår utöver detta granskning av hur stort antal bisysslor som finns registrerade på ett slumpmässigt urval av arbetsplatser.

Konkreta anvisningar kommer att tas fram av stadskontoret i samråd med förvaltningar och bolag.

Resultat

Nämnden tillämpar Malmö stads riktlinjer för bisysslor och har inga egna förvaltningsspecifika rutiner. Riktlinjen är tillgänglig via Komin. Bedömningen av huruvida en anmäld bisyssla är tillåten görs av respektive chef, som vid behov kan inhämta stöd från HR-avdelningen.

På Komin finns även hänvisningar till SKR:s checklista för bedömningen av bisysslors förtroendeskadlighet. Det finns även en ändamålsenlig FAQ som utgör ett relevant stöd för både chefer och medarbetare. Frågan om eventuell bisyssla aktualiseras årligen i samband med medarbetarsamtal och ingår även i introduktionschecklistor för nya medarbetare.

Granskningen visar att anmälda bisysslor dokumenteras i personalakten, men i begränsad omfattning i Malmö stads ärendehanteringssystem Platina. Totalt hade 17 bisysslor dokumenterats, varav 5 av dessa dokumenterats i både personalakt och Platina. 12 bisysslor hade endast dokumenterats i personalakten. Det bedöms sannolikt att en ny prövning vid förändringar i anställningens innehåll eller bisysslans inriktning eller omfattning sker först när frågan uppmärksammas vid det årliga medarbetarsamtalet. Beslut om förbud mot bisyssla återrapporteras till nämnd tertialvis i efterskott.

Det finns fortfarande identifierade förbättringsområden avseende diarieföring av anmälda bisysslor. Problematiken bedöms dock inte vara specifik för bisysslor, utan relaterad till diarieföring generellt. Det är dock värt att notera att antalet dokumenterade bisysslor i Platina har ökat avsevärt jämfört med motsvarande granskning år 2021. Denna kraftiga ökning indikerar en förbättrad följsamhet till kravet på diarieföring. Ett förslag på stadsgemensamt förbättringsområde är att ersätta dagens blankettbaserade anmälningsförfarande med en digital lösning. En sådan

lösning skulle minska den administrativa bördan och säkerställa att anmälningar hanteras korrekt.