

Uppföljning av internkontrollplan 2020 - tertial 2

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Direktåtgärder	5
Risk: Bristande individanpassat brandskydd.....	5
Åtgärd: Förtydliganden i kärnprocess och tillhörande stöddokument	5
Nämndens granskningar	6
Risk: Bristande nyttjandegrad av förvaltningens egna institutioner.....	6
Granskning: Nyttjandegraden av egna institutioner	6
Risk: Löneskulder för uppdragstagare.....	8
Granskning: Löneskulder för uppdragstagare.....	8
Kommungemensamma granskningar.....	10
Risk: Röjande av sekretess.....	10
Granskning: Röjande av sekretess.....	10

Inledning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (KF 2016-12-20, § 303, bilag 178) har arbetsmarknads- och socialnämnden det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt ansvarsområde. Det årliga arbetet med intern kontroll utgörs av återkommande aktiviteter där den interna kontrollen planeras, genomförs, följs upp och analyseras.

Planering

Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, en tillförlitlig ekonomisk rapportering, tillförlitlig information om verksamheten samt att verksamheten följer lagar, föreskrifter och andra styrdokument. Det handlar också om att säkra tillgångar och förhindra förluster samt upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel. Nämnden ska varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen, en så kallad *internkontrollplan*. I planen samlas årets direktåtgärder och granskningar.

Uppföljning

Varje tertiäl följer arbetsmarknads- och socialförvaltningen upp internkontrollplanen och rapporterar resultatet av de direktåtgärder och granskningar som har genomförts. Den årsbaserade rapporteringen omfattar alla årets granskningar och direktåtgärder. Den skickas också vidare till stadskontoret för en samlad rapportering till kommunstyrelsen. Läs mer om arbetsmarknads- och socialnämndens arbete med intern kontroll i nämndens dokument *Regler och anvisningar för arbetet med intern kontroll*.

Denna rapport är årets andra delrapportering och innehåller resultatet av den direktåtgärd och de tre granskningar som var planerade att genomföras under perioden maj till augusti.

ANSVAR

I Malmö stads reglemente för den interna kontrollen finns ansvarsfördelningen beskriven. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret. I detta ligger ett ansvar för att en organisering av intern kontroll med regler och anvisningar upprättas inom kommunen. Kommunstyrelsen ska även utvärdera och utveckla kommunens system för intern kontroll.

Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamhetsområden. De ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll. Nämnderna ska utifrån dokumenterade riskanalyser besluta om en plan för intern kontroll. Planen beskriver vilka åtgärder och granskningar som ska genomföras under året. Nämnderna ska även följa upp arbetet årligen och rapportera detta till kommunstyrelsen.

Förvaltningschefen ansvarar för att konkreta regler och anvisningar är utformade och för att en god intern kontroll kan upprätthållas. Dessutom ska förvaltningschefen löpande rapportera till nämnden om hur den interna kontrollen fungerar.

Verksamhetsansvariga chefer på alla nivåer ska se till att medarbetarna har förståelse för vad god intern kontroll innebär och att det finns goda förutsättningar för att intern kontroll kan

upprätthållas. Cheferna ska stödja ett riskmedvetande, det vill säga att chefer och medarbetare är uppmärksamma på vad som kan gå fel och agera utifrån det.

Medarbetare är skyldiga att följa antagna riktlinjer och anvisningar i sin arbetsutövning. Brister och avvikelser ska omedelbart rapporteras till ansvarig chef.

Direktåtgärder

RISK: BRISTANDE INDIVIDANPASSAT BRANDSKYDD

Beskrivning av risk

Risk för egendomsskador, personskador och i värsta fall dödsfall då personer i särskilt utsatta grupper placeras i boendeformer där brandskyddet inte är individanpassat.

ÅTGÄRD: FÖRTYDLIGANDEN I KÄRNPROCESS OCH TILLHÖRANDE STÖDDOKUMENT

Vad ska göras:

Se över befintlig kärnprocess och tillhörande stöddokument för att utifrån dem säkerställa nödvändiga förtydliganden kring att individuella bedömningar kring behov av individanpassat brandskyddsåtgärder genomförs.

Genomförda åtgärder

Kännedom om riskgrupper, den enskilde brukaren samt förekommande risker och vanliga brandorsaker är en förutsättning för beslut om individanpassat brandskydd. Ett förslag till vägledning om individanpassat brandskydd vid boendeplaceringar har arbetats fram under våren och beräknas vara beslutat och redo för implementering efter sommaren. Underlaget ger vägledning kring riskgrupper, individuella bedömningar och särskilda brandskyddsåtgärder. Den nya vägledningen och arbetssättet kräver förändringar i *kärnprocess boende* och även i dokument som används vid boendeplaceringar såsom uppdragsplan, placeringsunderlag och bokningsbekräftelse behöver revideras. Slutrapportering av genomförda åtgärder sker i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2020.

Nämndens granskningar

RISK: BRISTANDE NYTTJANDEGRAD AV FÖRVALTNINGENS EGNA INSTITUTIONER

Beskrivning av risk

Risk för att tillgängliga platser inom förvaltningens egna institutioner inte används på grund av dels bristande kännedom om institutionerna och dels att målgruppens behov ändras, vilket kan leda till ökade kostnader.

GRANSKNING: NYTTJANDEGRADEN AV EGNA INSTITUTIONER

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Nyttjandegraden av egna institutioner och externa köp av motsvarande insats.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka i vilken omfattning egna institutioner används och huruvida motsvarande vård köps externt även om det skulle finnas platser lediga.

Omfattning/avgränsning:

Nyttjandegrad av samtliga institutioner under februari - april 2020 samt köp av extern vård under motsvarande period. Utifrån resultat ska orsak till köp av extern vård framför nyttjande av egna institutioner undersökas.

Granskningsmetod:

Granskning av nyttjandegraden av samtliga egna institutioner i förhållande till förekomsten av köpt, extern, vård under motsvarande period. Granskningen av orsak till köp av extern vård ska göras genom stickprovskontroll.

Resultat

Beläggningsgraden på arbetsmarknads- och socialnämndens interna institutioner under februari-april 2020 har sammanställts. Resultatet visar på en stor variation i beläggningsgrad och granskningen inriktade sig därför på de institutioner som hade en lägre beläggningsgrad än 90 procent.

För gruppen barn och unga 13-18 år startades 37 insatser på interna institutioner under granskningsperioden. Under samma period inleddes 48 insatser (12 flickor och 36 pojkar) på externa institutioner. I granskningen av enskilda ärenden har det i vissa fall gått att utläsa varför extern placering gjorts. Orsaker till externa placeringar:

- Omfattande problematik inom missbruk/kriminalitet.
- Geografiska aspekter med anledning av skyddsbehov, umgänge eller att kunna gå kvar i samma skola.
- Omplaceringar inom samma vårdkoncern.
- Behov av placering på boende med inriktning mot funktionsvariationer.

- Behov av att bo på boende för enbart flickor.
- Behov av placering på skolveckohem.
- Behov av placering på ett boende med få platser.

Under granskningsperioden gjordes 12 placeringar på stödboende. Fyra var interna placeringar och åtta var placeringar på externa stödboenden. Orsaker till de externa placeringarna var:

- Behov av hög grad av stöd från personal på stödboendet och att personalen kunde ersätta behov av extern öppenvård.
- Behov av placering på stödboende utanför Malmö.
- Nytt bistånd på samma boende på grund av att ungdomen fyllt 18 år.
- Tidigare placeringar på interna institutioner kunde inte tillgodose behoven.

Under granskningsperioden inleddes 14 insatser på institution för flickor i åldersgruppen 16-20 år. Tio var interna placeringar och fyra var externa placeringar. Skälen till de externa placeringarna var behov av omplacering från Kriscentrum Boende Heder eller att det saknades interna alternativ för målgruppen.

När det finns behov av skyddat boende vid våld i nära relation används i första hand Kriscentrums boenden men vid riskbedömning kan det påvisas att det geografiska läget utgör skäl för placering på annan ort. Under granskad period inleddes 39 placeringar av kvinnor vid skyddade boenden, varav 28 var interna placeringar.

Slutsats

Det kan konstateras att förvaltningen inte nyttjar de interna institutionerna fullt ut men i de ärenden där det gick att utläsa orsaken till val av extern insats, framgår att de enskildas behov inte kunnat tillgodoses inom ramen för de interna vårdalternativen. Granskningen visar att det i flera ärenden inte går att utläsa orsaken till val av externt vårdalternativ istället för placering på intern institution. För att följa upp detta vidare skulle det krävas en systematisk uppföljning vid varje extern placering som tydliggör varför ett internt alternativ inte kunnat väljas. Genom att kartlägga vilka faktorer som styr val av externa institutioner blir det möjligt att se behov och bedöma om det är kostnadseffektivt att ändra inriktning alternativt utveckla interna institutioner inom förvaltningen.

Granskningen visade även att merparten av de externa placeringarna vid HVB avser ärenden vars enda motsvarande interna insats för målgruppen är *HVB Eja*. Det går inte att dra några definitiva slutsatser om varför HVB Eja, som inte nyttjas fullt ut, inte används istället. Förvaltningen behöver undersöka om det handlar om brist på information om vilka behov som kan tillgodoses på Eja.

Har granskningen lett till åtgärder?

Systematiska uppföljningar av externa placeringar behöver ske månadsvis. Förvaltningen behöver ta fram ett arbetssätt för uppföljningarna och samla in information om varför ett internt alternativ inte kunnat väljas. Förvaltningen behöver även säkerställa att medarbetare har korrekt och uppdaterad information om vad interna institutioner kan erbjuda och vilka behov som de

kan tillgodose.

RISK: LÖNESKULDER FÖR UPPDRAGSTAGARE

Beskrivning av risk

Risk för att löneskulder uppstår på grund av felaktiga utbetalningar av lön eller andra ersättningar till uppdragstagare, vilket kan leda till löneskuldstvister.

GRANSKNING: LÖNESKULDER FÖR UPPDRAGSTAGARE

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Omfattningen av löneskulder för uppdragstagare, orsaken till dessa och tillhörande rutiner och arbetssätt för hanteringen av uppdragstagare inom förvaltningen.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att klargöra omfattningen av löneskulder för uppdragstagare och bidra med kunskap om när och varför de uppstår i förhållande till befintliga rutiner och arbetssätt.

Omfattning/avgränsning:

Samtliga uppkomna löneskulder för uppdragstagare under perioden januari - maj 2020 ska granskas för att identifiera orsak till att de uppstår. Rutiner och arbetssätt kopplat till avtal och hantering av uppdragstagare ska granskas utifrån identifierade orsaker.

Granskningsmetod:

Genomgång av uppkomna löneskulder i förhållande till befintliga rutiner och arbetssätt.

Resultat

Under granskningsperioden januari till maj 2020 betalade arbetsmarknads- och socialnämnden ut 36,5 miljoner kronor i arvode och ersättning för omkostnader till uppdragstagare. Det handlar om utbetalningar på i genomsnitt 7,3 miljoner kronor per månad. Ungefär 80 procent är ersättning till familjehem och resterande är ersättning till jourhem, kontaktfamiljer och kontaktpersoner.

Under granskningsperioden upptäcktes sammanlagt åtta löneskulder för uppdragstagare och det totala beloppet uppgick till 372 800 kronor (genomsnitt 74 560 kr per månad). Den lägsta löneskulden var på 1 870 kronor och den högsta var på 147 650 kronor (genomsnitt 46 600 kronor per löneskuld). Den största löneskulden, som stod för nästan hälften av totalbeloppet, omfattade felaktigt utbetalt arvode samt omkostnadsersättning för fem månader (oktober 2019 - februari 2020). Sex av åtta löneskulder handlade om både felaktigt utbetalt arvode och ersättning för omkostnader. Fyra av löneskulderna omfattade felaktiga utbetalningar under en månad och resterande omfattade två till fem månaders utbetalningar.

Sammanfattningsvis visar resultatet att löneskulder uppstår i liten omfattning (mindre än en procent) i förhållande till antalet utbetalningar och utbetalt belopp.

Varför uppstår löneskulder?

Den vanligaste orsaken till att löneskulder uppstår bedöms vara att verksamheten inte avslutar uppdraget i verksamhetssystemet när insatsen avbryts, avslutas eller det sker andra förändringar. Om det beror på brister i rutiner eller kommunikationen är svårt att avgöra utifrån granskningsunderlaget. Granskningen visar att den avdelning som inte hade några löneskulder under granskningsperioden har tydliga rutiner för att kontrollera avtalen regelbundet och meddela förändringar till en assistent som sköter den praktiska hanteringen.

En annan anledning till att löneskulder uppstår är att filerna med utbetalningarna går iväg till HR-systemet tidigt varje månad och därefter är det omöjligt att stoppa utbetalningarna. Detta innebär att arvode och ersättning för insatser som avbrutits kommer att betalas ut, även om verksamheten känner till att uppdraget är avslutat.

Det har även framkommit i granskningen att det är svårt för uppdragstagarna att utläsa vilken ersättning som betalats ut på lönespecifikationerna. Det går exempelvis inte att specificera vilka omkostnader som ersätts, vilket gör det svårt för uppdragstagarna att uppmärksamma och meddela eventuella felaktigheter.

Genomgång av rutiner och arbetssätt

Rutiner och arbetssätt kopplat till avtal och hantering av uppdragstagare har granskats och visar att enheterna arbetar på olika sätt och det saknas förvaltningsgemensamma rutiner. Det finns exempelvis skillnader mellan vilken funktion som lägger in och avslutar avtal i verksamhetssystemet, hur information kring förändringar och avslut av insats förmedlas samt hur felaktiga utbetalningar hanteras när de upptäcks.

Har granskningen lett till åtgärder?

Arbetsmarknads- och socialnämndens verksamheter behöver utarbeta ett förvaltningsgemensamt arbetssätt med gemensamma rutiner. Införandet av exempelvis kvartals- eller halvårsavstämningar av pågående uppdrag bör ses över. Arbetet blir en naturlig del i uppstarten av de nya avdelningarna i samband med förvaltningens omorganisation. I det arbetet bör det även göras en översyn av vilken information som ges till uppdragstagare i samband med starten av ett uppdrag. Detta för att säkerställa att uppdragstagarna får den information de behöver kring arvode och ersättningar i syfte att undvika framtida löneskulder.

Kommungemensamma granskningar

Kommunstyrelsen beslutar årligen om gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder. Det övergripande syftet med de gemensamma granskningsområdena, liksom med all intern kontroll, är att kvalitetssäkra kommunens processer utifrån ändamålsenlighet och effektivitet. De gemensamma granskningsområdena och kontrollerna är ett medel för kommunstyrelsen i dess roll som ansvarig för ledning, samordning och uppsikt över nämndernas verksamhet.

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde den 11 september 2019 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder och helägda bolag år 2020:

- Otillåten påverkan
- Förmån av kost
- Röjande av sekretess

Dessa områden ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders planer för intern kontroll och granskas enligt kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar.

Uppföljning av granskningen kring röjande av sekretess ska enligt planeringen genomföras i samband med delårsrapporten och redovisas i denna rapport.

RISK: RÖJANDE AV SEKRETESS

Beskrivning av risk

Risk för att handlingar som innehåller typiskt sett sekretessbelagd information kommer obehörig till del på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för Malmö stad som organisation, andra organisationer eller den enskilde.

GRANSKNING: RÖJANDE AV SEKRETESS

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Det som ska granskas är verksamhetens och medarbetarens medvetenhet kring lagstiftning, rutiner och lämpligheten att använda digitala kommunikationsverktyg.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att mäta organisationens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder. Undersökningen riktar sig främst till chefer på enhets- och avdelningsnivå (exempelvis enhets- och avdelningschefer) samt till medarbetare i viss utsträckning.

Granskningsmetod:

Metoden för undersökningen baserar sig på ett centralt framtaget frågeunderlag som distribueras till respektive förvaltning. Resultatet av undersökningen kommer att göras tillgängligt förvaltningsvis och därmed kunna följas upp per nämnd.

Resultat

Malmö stad hanterar stora mängder information med olika behov av skydd och staden har sedan 2013 riktlinjer om informationssäkerhet. Nya arbetssätt kombinerat med digitalisering och ständigt nya kommunikationsmöjligheter har medfört nya utmaningar.

Granskningen genomfördes under mars och april och omfattade en enkät som skickades till drygt 400 chefer i Malmö stad och intervjuer med tre medarbetare per förvaltning.

Av 45 tillfrågade besvarade 34 chefer från arbetsmarknads- och socialnämndens verksamheter enkäten. Det genomfördes tre intervjuer med medarbetare som hanterar sekretess i sitt arbete. Resultatet av både enkät och intervjuer visade på en generellt hög kompetens och medvetenhet kring sekretessbelagd information. 97 procent uppger att de kan särskilja vad som är och inte är sekretessbelagd information och 88 procent känner sig säkra på hanteringen av informationen.

97 procent upplever att det finns fungerande rutiner inom området. Alla uppger att de reflekterar över hantering av sekretessuppgifter och det bedöms finnas en medvetenhet om att fråga och undersöka för att det ska bli rätt. Cirka 74 procent upplever att de fått adekvat information eller utbildning och 85 procent svarade att medarbetarna har uppmuntrats att genomföra centrala utbildningar kopplat till informationshantering. Drygt 90 procent svarade att det finns tillräckligt med information, utbildningar och hjälp att tillgå. Om det är lätt att göra rätt vid hantering av sekretess svarade 80 procent att de *instämmer helt* eller *delvis*.

Resultaten visar att den största osäkerheten finns vid användning av gemensamma lagringsytor (G-katalogen), molntjänster och Office 365 olika tjänster. Tryggheten kring att hantera information i verksamhetssystemen och på enheter såsom dator, telefon och pekplatta var stor.

I enkäten uppgav sex procent att de *ofta* hanterar sekretessbelagd information på annan än Malmö stads utrustning och nio procent svarade *sällan* eller *förekommer*. För att ta reda på mer har avdelningarnas informationsägare tillfrågats och i sin tur samlat in information från medarbetare och chefer. Sammanfattningsvis handlar det om att läsa arbetsrelaterad e-post från privat telefon och inte om hantering av uppgifter innehållande sekretess från exempelvis verksamhetssystem.

Intervjuerna gav ett liknande resultat som enkäten. Medarbetarna kände sig säkra i hanteringen av sekretessbelagd information. Intervjuerna visade dock på en större efterfrågan av information och utbildningar än vad som framkom i enkäten och de intervjuade upplevde det inte lika lätt att göra rätt.

Majoriteten av alla som arbetar inom nämndens verksamheter hanterar sekretessbelagd information och det är ett prioriterat område. Starten av den nya nämnden 2017 och införandet av dataskyddsförordningen (GDPR) 2018 har skapat extra fokus på frågorna. Även nya digitala arbetssätt och lösningar i samband med Covid-19 bedöms ha ökat medvetenheten kring

hantering av sekretess.

Staden inväntar juridiska ställningstaganden från nationellt håll om vilka verktyg och lagringsytor som kan användas för sekretessbelagda uppgifter. Detta kan emellertid medföra oklarheter för medarbetare och återspeglas i resultatet.

Sedan 2019 är den webbaserade DISA-utbildningen, som ger grundläggande kunskaper om informationssäkerhet, obligatorisk i introduktionen av nyanställda inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Gällande verksamhetssystemen visade granskningen att 95 procent upplever att medarbetarna är trygga med hanteringen av sekretessuppgifter i systemen. Förvaltningen har en supportorganisation med systemförvaltare samt rutiner tillgängliga på intranätet för hur sekretess ska hanteras i relation till system och kärnprocesser.

Har granskningen lett till åtgärder?

Granskningen visar på en hög kompetens och medvetenhet kring sekretess. Nämnden behöver dock fortsätta säkerställa att medarbetare och chefer har den kunskap de behöver i sitt arbete. Områden som behöver ses över är användningen av privat telefon för arbetsrelaterad e-post samt användning av gemensamma lagringsytor. Sedan juli 2020 har förvaltningen en halvtidsbefattning som arbetar med informationssäkerhet och dataskydd. Detta bedöms förbättra möjligheterna att kvalitetssäkra introduktionen för nyanställda liksom möjligheterna att kontinuerligt utveckla informationssäkerhetsområdet genom tillgänglig information, rutiner och kompetensutveckling.

Förbättringar som kan genomföras kommunövergripande

Hanteringen av sekretessbelagda uppgifter i molntjänster är oklara och arbetsmarknads- och socialnämnden ser behovet av ett ställningstagande eller interimbeslut som tydliggör hur Malmö stad ska hantera frågan i väntan på nationella riktlinjer. Nämnden föreslår även en kortversion av det kommungemensamma styrdokumentet *Riktlinjer och anvisningar för informationssäkerhet i Malmö stad*. Riktlinjerna är omfattande och en mer användarvänlig och förkortad version hade underlättat och varit en naturlig del i introduktionen av nyanställda.