

# Uppföljning av internkontrollplan 2023 – tertial 2

---

Arbetsmarknads- och socialnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Ansvaret .....	3
<b>Direktåtgärder .....</b>	<b>5</b>
Risk: Verkställande av ungdomstjänst .....	5
Åtgärd: Utarbeta arbetsätt.....	5
Risk: Brister vid användning av tolk.....	5
Åtgärd: Utarbeta förvaltningsgemensam vägledning.....	5
Risk: Bristande uppföljning av tolktjänster .....	6
Åtgärd: Utarbeta arbetsätt.....	6
<b>Granskningar.....</b>	<b>8</b>
Risk: Bristande följsamhet till utredningstider enligt lag .....	8
Granskning: Utredningstider i barnavårdsutredningar .....	8
Risk: Stort antal ärenden till myndighetsutskotten.....	9
Granskning: Försenade ärenden till myndighetsutskotten.....	9
Risk: Plan för återgång i arbete.....	11
Granskning: Granskning av plan för återgång i arbete.....	11

# Inledning

---

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (kommunfullmäktige 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 åtgärdas.

Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, en tillförlitlig ekonomisk rapportering, en 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. Varje tertiäl följer arbetsmarknads- och socialförvaltningen upp internkontrollplanen och rapporterar resultatet av de direktåtgärder och granskningar som har genomförts.

Denna rapport är årets andra rapportering och innehåller resultatet av de tre direktåtgärder och tre granskningar som var planerade att genomföras under perioden maj till augusti 2023. Nästa återrapportering sker i januari 2024.

Läs mer om arbetsmarknads- och socialnämndens arbete med intern kontroll i nämndens styrdokument *Riktlinje för arbetet med intern kontroll* (ASN-2021-11450).

## ANSVAR

---

Ansvarsfördelningen för den interna kontrollen beskrivs i Malmö stads reglemente.

**Kommunstyrelsen** har det övergripande ansvaret 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 internkontrollplan varje år. Planen beskriver vilka åtgärder och granskningar som ska genomföras under året. Nämnderna ska även följa upp arbetet årligen och rapportera resultatet till kommunstyrelsen.

**Förvaltningschefen** ansvarar för att kungömda regler och anvisningar tillämpas och att det finns rutiner för att ta fram och följa upp internkontrollplanen. Förvaltningschefen ska även säkerställa att en god intern kontroll upprätthålls och ska löpande rapportera till nämnden hur arbetet 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 agerar 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: VERKSTÄLLANDE AV UNGDOMSTJÄNST

---

### Beskrivning av risk

Risk för att domar från tingsrätten avseende ungdomstjänst inte hanteras på grund av att det saknas ett förvaltningsgemensamt handlägningsförfarande, vilket kan leda till att verkställande av dom inte kan ske inom lagstadgad tid.

### Åtgärd: Utarbeta arbetssätt

#### Vad ska göras:

Utarbeta ett förvaltningsgemensamt arbetssätt för verkställande av ungdomstjänst.

### Genomförda åtgärder

Unga lagöverträdare i åldern 15–21 år kan av domstol dömas till ungdomstjänst som ett alternativ till böter och kortare frihetsberövande. Det är socialtjänsten som bedömer om ungdomen är lämplig för ungdomstjänst och som verkställer domen.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har kartlagt hanteringen av domar och verkställande av ungdomstjänst samt gått igenom ärendeflödet för att identifiera eventuella risker i processen. Resultatet har visat på några utvecklingsområden som förvaltningen behöver arbeta vidare med. Det handlar om att säkerställa en likartad handläggning i alla delar av processen samt att se över hanteringen av den information som kommer från domstolen vid olika tidpunkter i processen.

Resultatet av direktåtgärden kommer att slutrapporteras i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2023.

## RISK: BRISTER VID ANVÄNDNING AV TOLK

---

### Beskrivning av risk

Risk för att tolk inte används när det behövs eller på ett felaktigt sätt på grund av avsaknad av stöd för medarbetarna vid användandet av tolktjänster, vilket kan leda till brister i utredningar och insatser.

### Åtgärd: Utarbeta förvaltningsgemensam vägledning

#### Vad ska göras:

Utarbeta ett material som fungerar vägledande för medarbetare och chefer vid användningen av tolktjänster och vid genomförande av möten med hjälp av tolk.

### Genomförda åtgärder

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har genomfört en större kartläggning för att samla information om tolkanvändning och tolktjänster. Kartläggningen har bland annat syftat till att

samla kunskap om hur rätten till tolk tillämpas i praktiken, vad som ingår i god tolksed och hur tolkarnas kompetens kan användas på olika sätt. Det har även handlat om att kartlägga dagens förutsättningar genom att gå igenom Malmö stads avtal för tolktjänster, befintligt utbildningsmaterial samt det digitala boknings- och uppföljningssystemet som används vid bokning av tolk. Förvaltningen har genomfört intervjuer med både medarbetare och Malmöbor. Med medarbetarna har det främst handlat om att inhämta input kring behovet, valet och uppföljningen av tolktjänster samt hur ett möte med tolk förbereds och genomförs. Malmöborna har intervjuats kring hur de ser på tolkanvändning och språkutveckling.

Resultatet av kartläggningen ska användas i utformningen av ett förvaltningsgemensamt vägledningssystem som samlar information, råd och utbildningsmaterial om relevant lagstiftning, hur möten med tolk genomförs samt hur boknings- och uppföljningssystemet fungerar. Vägledningen kommer att utarbetas under hösten 2023 och därefter stämmas av mot det nya boknings- och uppföljningssystem som leverantören ska införa efter sommaren. Vägledningssystemet beräknas vara klart under senhösten och resultatet av direktatgårderna kommer att slutrapporteras i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2023.

## **RISK: BRISTANDE UPPFÖLJNING AV TOLKTJÄNSTER**

---

### **Beskrivning av risk**

Risk för att tolktjänster inte motsvarar kraven i Malmö stads ramavtal och att brister inte uppmärksammas på grund av otillräcklig uppföljning, vilket kan leda till kvalitetsbrister och ökade kostnader.

### **Åtgärd: Utarbeta arbetssätt**

#### **Vad ska göras:**

Utarbeta arbetssätt för systematisk uppföljning och åiterrapportering av tolktjänster avseende både kvalitet och kostnader.

#### **Genomförda åtgärder**

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har genomfört en större kartläggning för att samla information om tolkanvändning och tolktjänster. En del av kartläggningen har handlat om att undersöka hur förvaltningen följer upp kvalitet och kostnader av tolktjänster samt hur åiterrapportering av resultatet ser ut.

Förvaltningen har bland annat inhämtat information från Malmö stads avtal för tolktjänster, leverantörens digitala boknings- och uppföljningssystem samt genom intervjuer med både medarbetare och leverantör.

När det gäller uppföljningen av kvalitet visade kartläggningen att förvaltningen saknar kunskap om alla delar i boknings- och uppföljningssystemet och att systemet inte används fullt ut. Det saknas även återkoppling från Malmö stads avtalsansvariga till förvaltningen. Enligt avtalet ska det finnas statistik uppdelat på förvaltnings-, avdelnings- och enhetsnivå men i dagsläget är all statistik kommungemensam.

Leverantören ska införa ett helt nytt boknings- och uppföljningssystem efter sommaren. Det nya systemet förväntas underlätta för förvaltningens medarbetare att lämna återkoppling på enskilda tolkuppdrag samt att rapportera avvikelser. Förvaltningen behöver utarbeta arbetssätt för att säkerställa att alla avvikelser rapporteras. Statistik ska genereras både till förvaltningen och till Malmö stads uppföljning med leverantören.

Utformningen av nya arbetssätt för systematisk uppföljning och åiterrapportering av tolktjänster hänger även samman med budgetprocessen och förvaltningens nya inköpsenhet som bland annat ska arbeta med avtalsuppföljning. Befintliga arbetssätt kring exempelvis tolkkvittenser och tolkfakturor behöver ses över liksom informationsöverföringen mellan inköpsenheten och ekonomienheten. Arbetet fortsätter under hösten och resultatet av direktåtgärden kommer att slutrapporteras i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2023.

# Granskningar

## RISK: BRISTANDE FÖLJSAMHET TILL UTREDNINGSTIDER ENLIGT LAG

### Beskrivning av risk

Risk för att utredningar enligt 11 kap 1 § SoL med stöd av 11 kap 2 § SoL inte sker inom lagstadgad tid om fyra månader på grund av bristande handläggning, vilket kan leda till att brukaren får vänta på insatser och att förvaltningen inte följer lagstiftningen.

### Granskning: Utredningstider i barnavårdsutredningar

#### Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Utredningstider i barnavårdsutredningar.

#### Syfte med granskningen:

Enligt socialtjänstlagen 11 kapitlet och 2 § ska utredningar bedrivas skyndsamt och vara slutförda senast inom fyra månader. Syftet med granskningen är att kontrollera att utredning skett inom lagstadgad tid.

#### Omfattning/avgränsning:

Två granskningar ska genomföras under året. Den första omfattar barnavårdsutredningar som inletts under januari, februari och mars 2023 och den andra omfattar utredningar som inletts under april, maj och juni 2023.

#### Granskningsmetod:

Uppföljning av andelen utredningar som överskridit tidsramen om fyra månader under kvartal ett och två 2023. Även orsakerna till de försenade utredningarna ska undersökas.

### Resultat

Aktuell granskning omfattar barnavårdsutredningar (SoL 11 kap 1 och 2 §§) som inletts under januari, februari och mars 2023 och som överstigit den lagstadgade utredningstiden utan beslut om förlängning inom fyra månader.

Tabellen visar resultatet för januari till mars 2023 med 2022 års resultat inom parentes.

	Antal inledda utredningar enligt SoL 11 kap 1§ med stöd av 11 kap 2§	Antal utredningar inledda i respektive månad som överstigit 4 månader utan beslut om förlängning inom 4 månader	Andel utredningar inledda i respektive månad som överstigit 4 månader utan beslut om förlängning inom 4 månader
Januari	420 (420)	157 (151)	37 % (36%)
Februari	504 (492)	170 (217)	34 % (44%)
Mars	597 (634)	217 (170)	36 % (27%)



## Orsaker till försenade utredningar

I maj genomfördes en kartläggning av de bakomliggande orsakerna till förvaltningens försenade barnavårdsutredningar. Sammanlagt granskades 380 utredningar. Den främsta orsaken till försening var att utredningen inte var sammanställd på grund av hög arbetsbelastning (70 procent). Drygt en femtedel av utredningarna hade beslut om att förlänga utredningstiden (22 procent). Det fanns även en mindre andel utredningar som hade gått över tiden på grund av att handläggaren hade glömt att stänga utredningen eller på grund av att det fanns behov av vissa utredningskontakter även efter utredningstidens slut (8 procent).

## Har granskningen lett till åtgärder?

Det pågår ett långsiktigt utvecklingsarbete kring utredningstiderna i barnavårdsutredningar. Inom förvaltningens samtliga utredningsenheter för barn och unga pågår bland annat implementeringen av det förändrade arbetssättet med strukturerade utredningar och insatser samt införandet av det digitala verktyget *Antura Projects*.

Arbetssättet med strukturerade utredningar och insatser innebär att ärendena kategoriseras utifrån de handläggningsaktiviteter som ett ärendet bedöms behöva. Ärendena delas upp i tre nivåer och kategoriseringen ger ett stöd i bedömningen av intensitet i både utredning och insats. Barn ska inte vara under utredning längre än nödvändigt och eventuella insatser till familjen ska kunna komma i gång snabbt i syfte att leda till förändring. *Antura Projects* är ett webbaserat stödsystem som stödjer det strukturerade arbetssättet. I takt med att implementeringen fortsätter förväntas det förändrade arbetssättet att bidra till att utredningstiderna blir kortare.

Under våren 2023 har utredningsenheterna för barn och unga haft flertalet vakanta tjänster. Det har genomförts ett rekryteringsarbete för att bemanna upp dessa tjänster och enheterna kommer i princip ha full bemanning från och med början av hösten. Detta förväntas ha stor effekt på arbetsbelastningen och därmed också på utredningstiderna.

Nästa granskning omfattar utredningar som inletts under april, maj och juni 2023 och resultatet återrapporteras i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2023.

## RISK: STORT ANTAL ÄRENDEN TILL MYNDIGHETSUTSKOTTEN

---

### Beskrivning av risk

Risk för att förtroendevalda i myndighetsutskotten inte får goda förutsättningar att förbereda sig inför sammanträdena på grund av många ärenden och att ärenden tillkommer med kort varsel, vilket kan leda till att rättssäkerheten kan påverkas.

### Granskning: Försenade ärenden till myndighetsutskotten

#### Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Hanteringen av ärenden till myndighetsutskotten utifrån *Rutin för hantering av sekretessärenden till nämnd och myndighetsutskott*.

### **Syfte med granskningen:**

Säkerställa att förtroendevalda i myndighetsutskotten ges goda förutsättningar för att kunna förbereda sig inför sammanträdena.

### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningsperioden är avgränsad till april - juni 2023.

### **Granskningsmetod:**

Genomföra en kvantitativ uppföljning av antalet ärenden som inte är klara när dagordningen för myndighetsutskottens sammanträden publiceras. Det ska även genomföras en kartläggning av de försenade handlingarna för att undersöka orsak och hur många dagar de var försenade.

### **Resultat**

Under granskningsperioden april till juni genomförde arbetsmarknads- och socialnämndens tre myndighetsutskott sammanlagt 33 sammanträden och beslutade om 714 ärenden. Utav dessa ärenden var 108 ärenden försenade, det vill säga att de inte var klara när dagordningen och handlingarna till myndighetsutskottens sammanträden publicerades. Det fanns försenade ärenden vid 29 av de 33 sammanträdena och i genomsnitt handlade det om cirka tre försenade ärenden per sammanträde. 42 procent av de försenade ärendena var anmälda till sammanträdet innan publicering och resterande 58 procent aktualiserades efter publiceringen.

De 108 försenade ärendena motsvarade 15 procent av det totala antalet ärenden till myndighetsutskotten under granskningsperioden. Av de försenade ärendena var de vanligaste ärendetyperna:

- Yttrande till kammarrätten (24 ärenden)
- Placeringar enligt § 11 LVU (17 ärenden)
- Ansökan § 2 LVU (16 ärenden)

De främsta orsakerna till att ärendena var sena var korta tidsfrister och att det var ärenden av brådskande karaktär. Exempelvis kan yttranden till kammarrätten behöva besvaras inom en till två veckor. Den typen av ärenden har förvaltningen svårt att påverka även om det går att undersöka möjligheten till anstånd. I genomsnitt var det fyra dagar mellan publicering av ett försenat ärende och sammanträdet.

Förvaltningen arbetar utifrån *Rutin för hantering av sekretessärenden till nämnd och myndighetsutskott* och rutinen bedöms fungera väl och är känd i verksamheten. Nämndsekreterarna har regelbundna avstämningar med de ansvariga enhetscheferna för myndighetsutskotten där det även finns möjlighet att stämma av hur arbetet fungerar.

### **Har granskningen lett till åtgärder?**

Sammanfattningsvis visade inte granskningen på några övergripande brister som behöver åtgärdas. Ärendenas karaktär bedöms försvåra möjligheten att minska andelen försenade ärenden. Däremot kan ansvarig enhetschef och nämndsekreterare för respektive myndighetsutskott undersöka om det finns åtgärder för att undvika att de ärenden som inte är brådskande, såsom överväganden, blir försenade. Verksamheten kan även påminnas om vikten av att skyndsamt

anmäla ett försenat ärende till sammanträdet så att det finns med på dagordningen även om handlingarna inte är klara.

## **RISK: PLAN FÖR ÅTERGÅNG I ARBETE**

---

### **Beskrivning av risk**

Risk för att plan för återgång i arbete inte upprättas i samband med sjukskrivningar på grund av bristande följsamhet till rehabiliteringsprocessen, vilket kan leda till att återgång i arbete fördröjs.

### **Granskning: Granskning av plan för återgång i arbete**

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Sedan den 1 juli 2018 är arbetsgivare, enligt 30 kapitlet och 6 § socialförsäkringsbalken (SFB), skyldiga att ta fram en plan för återgång i arbete om medarbetaren förväntas vara sjukskriven i minst 60 dagar. Planen ska tas fram senast den 30:e dagen i sjukperioden.

#### **Syfte med granskningen:**

Granskningen syftar till att undersöka om arbetsmarknads- och socialförvaltningen följer lagstiftningens krav om plan för återgång i arbete.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen är avgränsad till rehabärenden som har varit registrerade längre än 60 dagar under februari och mars 2023. Tio ärenden per avdelning kommer att granskas och granskningen omfattar inte stabsavdelningarna.

#### **Granskningsmetod:**

I Malmö stad använder cheferna IT-stödet Adato för dokumentation av rehabiliteringsarbetet. HR-avdelningen kommer att genomföra stickprovskontroller i Adato för att granska om en plan för återgång i arbete finns i ärendena.

### **Resultat**

Plan för återgång i arbete fungerar som en handlingsplan för rehabiliteringsarbetet och ska utgöra ett stöd för både arbetsgivaren och medarbetaren. Processen för återgång i arbete ska vara tydlig och det ska gå att följa de planerade samt vidtagna åtgärderna. Planen ska följas upp och ändras vid behov. Försäkringskassan kan begära in planen som en del i deras handläggning av sjukpenningärenden. Malmö stad har en dokumentationsmall som kan användas som stöd vid upprättandet av en plan för återgång i arbete

Granskningen genomfördes på rehabiliteringsärenden som hade varit registrerade i mer än 60 dagar under februari och mars 2023. Vid granskningstillfället fanns det inte tio aktuella ärenden per avdelning. Totalt kunde 31 ärenden granskas.

Resultatet visade att Malmö stads mall för plan för återgång i arbete inte hade använts i något av de granskade ärendena, det vill säga att planen inte var inskannad i Adato. 15 av de 31 rehabiliteringsärendena hade en plan för återgång i arbete i form av löpande anteckningar i

Adato. Generellt var anteckningarna inte så omfattande, vilket gjorde det svårt att utläsa vidtagna och planerade åtgärder samt att följa processen. I resterande 16 ärenden saknades både dokumentation i mallen och i de löpande anteckningarna.

Det är svårt att bedöma varför det saknas planer för återgång i arbete. En plan kan exempelvis finnas men inte vara inskannad i Adato. En annan orsak kan vara att medarbetaren inte förväntades att vara sjukskriven längre än 60 dagar och att en plan därför inte har upprättats.

### **Har granskningen lett till åtgärder?**

Sammantaget visade granskningen på brister då drygt hälften av de granskade rehabiliteringsärendena saknade en plan för återgång i arbete. I de fall det fanns en plan så användes inte stadens mall utan cheferna hade gjort löpande anteckningar direkt i Adato. Den bristande användningen av plan för återgång i arbete kan exempelvis försvåra informationsöverföringen vid chefsbyten men det kan även bli otydligt för både chefen och medarbetaren vad som har planerats och när uppföljning behöver ske.

Granskningen har resulterat i följande förbättringsåtgärder:

- Malmö stads arbetsgrupp för rehabiliteringsprocessen har reviderat den kommungemensamma dokumentmallen *Plan för återgång i arbete* för att den ska bli tydlig, begriplig och hanterbar för cheferna att använda.
- Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har gjort en introduktionsfilm om rehabilitering som främst riktar sig till nya chefer. Filmen innehåller bland annat information om när och hur en plan för återgång ska upprättas.
- Förvaltningen har reviderat intranätssidan om rehabilitering för att säkerställa att den innehåller den information som cheferna behöver för att kunna planera och genomföra rehabiliteringsarbetet samt var de kan hämta dokumentationsmallen.
- Förvaltningens grundläggande rehabiliteringsutbildning har kompletterats med en praktisk övning som handlar om upprättandet av plan för återgång i arbete.