

Uppföljning internkontrollplan 2020 vid delår

Funktionsstödsnämnden

Innehållsförteckning

Direktåtgärder	3
Risk: Risk att inte kunna rekrytera personal i form av stödassistenter, stödpedagoger och omsorgspedagoger vilket kan leda till bristande kvalitet i insatser till brukare	3
Åtgärd: Insatser kring praktksamordning, introduktion och sommarrekrytering.....	3
Risk: Risk att kvaliteten i den sociala dokumentationen inte möter krav i lag och föreskrifter på grund av bristande kunskap samt avsaknad av aktuell gemensam riktlinje i förvaltningen, vilket kan leda till bristande inflytande och delaktighet för brukare i vardagen samt brister i de insatser som ges	4
Åtgärd: Gemensam riktlinje och utbildningsmaterial för förvaltningen.....	4
Risk: Risk att delegeringsprocessen inte följs på grund av bristande förutsättningar i flera olika delar av organisationen vilket kan leda till patientsäkerhetsrisker	4
Åtgärd: Utbildningsinsatser.....	5
Risk: Risk för felaktigheter i redovisningen och bristande uppföljning av kundfordringar i samband med att faktureringsystemet Bill byts till Ekot	5
Åtgärd: Kontroll av redovisning av intäkter från kundfakturor och uppföljning av kundfordringar efter att Bill bytts till Ekot	5
Granskningar.....	6
Nämndens granskningar	6
Risk: Felaktig frånvarorapportering	6
Granskning: Felaktig frånvarorapportering	6

Direktåtgärder

Risk: Risk att inte kunna rekrytera personal i form av stödassistenter, stödpedagoger och omsorgspedagoger vilket kan leda till bristande kvalitet i insatser till brukare

Beskrivning av risk

Förvaltningsövergripande risk. Risk att inte kunna rekrytera personal i form av stödassistenter, stödpedagoger och omsorgspedagoger i den utsträckning som det finns behov av i verksamheterna, vilket kan leda till bristande kvalitet i insatser till brukare.

Enhet

Funktionsstödsnämnden

Åtgärd: Insatser kring praktiksamordning, introduktion och sommarrekrytering

Vad ska göras:

Uppstart av arbetsgrupper som ska hantera introduktion och praktiksamordning samt rekrytering av sommarvikarier.

Genomförda åtgärder

För att hantera introduktionen har stabsavdelningarna inom ramen för målkedjan tagit fram ett gemensamt åtagande om att skapa tillgängliga och tydliga introduktions- och kompetensutvecklingsprogram som är anpassade för samtliga yrkesroller. En arbetsgrupp med representanter från samtliga stabsavdelningarna har utsetts för att driva detta arbete. Under våren har arbetsgruppens fokus varit att planera genomförandet av arbetet med framtagande av nya introduktionsprogram. Planen var också att påbörja planerade aktiviteter med introduktionsprogrammets struktur, upplägg och innehåll under våren. Arbetet har blivit framskjutet lite till följd av att resurser behövt läggas på andra arbetsuppgifter under Corona-pandemin. Under våren har det pågått ett arbete med att skapa en tillfällig introduktion anpassad utifrån Corona-pandemins behov och förutsättningar. Det innebär att nyanställda erbjudits möjlighet att genomföra den digitala introduktionsutbildningen på Fänriksgratan, att andra utbildningar genomförts digitalt och att utbildningar som behöver ske på plats haft fler deltagarplatser och skett i större lokaler. Planen är att arbetsgruppen med representanter från stabsavdelningarna ska fortsätta arbetet med framtagande av nya introduktionsprogram under hösten och att medarbetare och chefer från verksamhetsavdelningarna ska vara delaktiga i arbetet. En första träff äger rum kring introduktionsprogram för sektionschefer i september.

Vad avser praktiksamordning har det skapats en arbetsgrupp med deltagare från HR-avdelningen, strategiska avdelningen samt från verksamheterna. Uppdraget har bland annat varit att kartlägga och att ta fram förbättringsområden kring praktikantmottagandet i förvaltningen. Arbetsgruppen har föreslagit förändringar i form av att skapa en processbeskrivning kring praktikantmottagandet samt förändringar som rör de medarbetare som handleder praktikanterna. Det fortsatta arbetet består i att funktioner inom praktiksamordning och praktikutveckling från HR-avdelningen ska arbeta vidare med de förbättringsområden som identifierats.

Inför sommarrekryteringen sammankallades en arbetsgrupp bestående av deltagare från verksamhetsavdelningarna, kommunikationsavdelningen och HR-avdelningen. Nuläget kartlades och det konstateras bland annat att förvaltningen ligger väl framme vad gäller exponering i sociala i medier såsom Facebook och LinkedIn med hög frekvens av träffar. Utvecklingsområden identifierades också såsom arbetet med ambassadörer, förekomst av intern konkurrens mellan verksamheterna i rekryteringssituationer samt att en övergripande bild över sommarvikariernas upplevelse av tiden på funktionsstödsförvaltningen behöver tas fram.

Utbrottet av Corona-pandemin kom parallellt med sommarrekryteringen. I samband med detta inrättades ett rekryteringsteam för att hantera den rekrytering som behövde ske utöver ordinarie sommarrekrytering. Teamet har under den tid de verkat tagit fram idéer och förslag till förbättringar avseende rekrytering inom förvaltningen samt arbetat upp en digital rekryteringsprocess. Bland annat uppmärksammas att det finns vinster med att samköra rekryteringsprocesser, dvs. att genomföra fler rekryteringar samtidigt. Arbetet med behovsanalyser inför kravprofiler kan förbättras.

HR-avdelningen kommer under hösten arbeta vidare även med dessa identifierade utvecklingsområden.

Risk: Risk att kvaliteten i den sociala dokumentationen inte möter krav i lag och föreskrifter på grund av bristande kunskap samt avsaknad av aktuell gemensam riktlinje i förvaltningen, vilket kan leda till bristande inflytande och delaktighet för brukare i vardagen samt brister i de insatser som ges

Beskrivning av risk

Förvaltningsövergripande risk. Risk att kvaliteten i den sociala dokumentationen inte möter krav i lag och föreskrifter på grund av bristande kunskap samt avsaknad av aktuell gemensam riktlinje i förvaltningen, vilket kan leda till bristande inflytande och delaktighet för brukare i vardagen samt brister i de insatser som ges.

Enhet

Funktionsstödsnämnden

Åtgärd: Gemensam riktlinje och utbildningsmaterial för förvaltningen

Vad ska göras:

Ta fram gemensamma och aktuella riktlinjer samt utbildningsmaterial för social dokumentation. Idag finns olika rutiner och utbildningar men ingen samlad riktlinje för förvaltningen. Strategiska avdelningen samordnar arbetet. Alla verksamhetsavdelningar är delaktiga.

Genomförda åtgärder

Ett förslag till förvaltningsövergripande riktlinje och utbildningsmaterial gällande social dokumentation har tagits fram. Social dokumentation inbegriper i detta fall bland annat dokumentation i systemet Lifecare i form av genomförandeplaner och löpande anteckningar. En ambition med riktlinjen är att den ska vara användarvänlig så att verksamheternas medarbetare lätt kan arbeta utifrån den. Beslut kring förslagen till riktlinje och utbildningsmaterial kommer att tas av avdelningscheferna i september 2020. Direktåtgärden kommer att följas upp igen i samband med årsanalysen.

Risk: Risk att delegeringsprocessen inte följs på grund av bristande förutsättningar i flera olika delar av organisationen vilket kan leda till patientsäkerhetsrisker

Beskrivning av risk

Förvaltningsövergripande risk. Risk att delegeringsprocessen där legitimerad personal delegerar till personal i verksamhet inte följs på grund av bristande förutsättningar i flera olika delar av organisationen vilket kan leda till patientsäkerhetsrisker.

Enhet

Funktionsstödsnämnden

Åtgärd: Utbildningsinsatser

Vad ska göras:

Två utbildningar riktade till chefer kommer att genomföras, en med fokus på arbetsledning och en med fokus på teamsamverkan.

Genomförda åtgärder

Med hänvisning till det rådande läget med Coronapandemin har utbildningsinsatserna ställts in. De planeras att genomföras 2021 mellan februari och maj. Istället tog medicinskt ansvariga sjuksköterskor och enhetschef i hälso- och sjukvårdsenheten fram en tillfällig delegeringsrutin utifrån de tre olika scenarier som stadskontoret har beslutat: en sjukfrånvaro hos medarbetare på 10-20 %, 20-40 % och över 50%. Både riskanalys samt riskbedömning har gjorts i samband med den tillfälliga delegeringsrutinen för att säkerställa patientsäkerhet samt medarbetarskapet. Rutinen har inte behövts användas ännu.

Risk: Risk för felaktigheter i redovisningen och bristande uppföljning av kundfordringar i samband med att faktureringsystemet Bill byts till Ekot

Beskrivning av risk

Risk för kvalitetsbrister avseende redovisning av intäkter i samband med att debiteringsenheten går över från faktureringsystemet Bill till Ekot, vilket kan leda till felaktigheter i redovisningen och bristande uppföljning av kundfordringar.

Enhet

Ekonomiavdelning

Åtgärd: Kontroll av redovisning av intäkter från kundfakturor och uppföljning av kundfordringar efter att Bill bytts till Ekot

Vad ska göras:

Kontroll av att intäkter, från debiteringsenhetens löpande fakturering till förvaltningens brukare, redovisas korrekt samt att kundfordringar kan följas upp på ett tillfredsställande sätt. Kontrollen som ska omfatta fakturering till samtliga brukare på tio olika LSS-boende utförs tre månader efter att debiteringsenheten gått över från Bill till Ekot.

Genomförda åtgärder

Vid årsskiftet gick debiteringsenheten över från att använda faktureringsystemet Bill till att använda ekonomisystemet Ekot för all fakturering. Debiteringsenhetens första fakturering till funktionsstödsförvaltningens brukare genomfördes i januari 2020 och därefter har faktureringen skett månadsvis.

För att säkerställa att intäkterna från debiteringsenhetens löpande fakturering redovisas rätt har faktureringen för tio LSS-boende som genomfördes i mars kontrollerats. Uppgifter om fakturering från verksamhetssystemet Procapita har jämförts med redovisade intäkter i ekonomisystemet Ekot. Kontrollen visade att redovisade intäkter i ekonomisystemet Ekot stämde överens med uppgifterna från verksamhetssystemet Procapita.

Sedan maj tar debiteringsenheten fram en rapport över obetalda kundfakturor i samband med varje månadsskifte. Rapporten ger förvaltningen möjlighet att följa upp kundfordringar på ett tillfredsställande sätt.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Felaktig frånvarorapportering

Beskrivning av risk

Risk för att felaktig lön/ersättning utgår på grund av att frånvarorapportering inte sker korrekt, vilket kan leda till onödiga kostnader för förvaltningen.

Enhet

HR-avdelning

Granskning: Felaktig frånvarorapportering

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Regler och rutiner kring frånvarorapportering

Syfte med granskningen:

Identifiera orsaker till att det uppstår löneskulder.

Omfattning/avgränsning:

Stickprov

Granskningsmetod:

Stickprovskontroll och intervjuer med berörda utifrån en strukturerad intervjuguide.

Resultat

Befintliga styrdokument

Det finns rutiner och riktlinjer i den kommungemensamma processen för *Anställning och lön*. Vidare finns också förvaltningsspecifika rutiner som bland annat innebär att varje verksamhet ska ha frånvarorutiner som anger hur frånvaron ska meddelas och läggas in i HR-systemet.

Fungerar styrdokument ändamålsenligt

I det flesta fall fungerar befintliga rutiner och lön betalas ut varje månad utan att leda till löneskulder. I föreliggande granskning undersöks dock enbart de gånger där hanteringen avseende frånvarorapportering av olika skäl har brustit och det har uppstått en löneskuld. I förhållande till antalet anställda i förvaltningen är det relativt få löneskulder som uppstår, men det finns utrymme till förbättring.

Av granskningen framgår det att det finns flera olika anledningar till att löneskulder uppstår. Resultatet påminner om det resultat som erhöles i samband med granskningen som genomfördes 2019.

De flesta av löneskulderna rör sjukfrånvaro som inte registrerats i tid.

När chefer svarar på varför löneskulden uppstår är de vanligaste svaren bristande kommunikation och okunskap. Enligt chefer handlar okunskapen främst om att medarbeten ska registrera sin frånvaro och hur HR-rutan fungerar. För medarbetarna är det vanligaste svaret bristande kommunikation. Några chefer, medarbetare, anställningsrapportörer och HR-rapportörer har angett otydliga rutiner, bristande information, tekniska problem och försumlighet. I något fall har det handlat om bristande kunskap om rutinen.

Det konstateras också att ny frånvaro, när medarbetare är deltid frånvarande eller att frånvarograden ändras, leder till löneskulder.

Sammanfattningsvis konstateras att det finns flera olika anledningar kring när och varför löneskulder uppstår.

Förslag på förbättringsåtgärder

Genomförd granskning ses som en del av ett påbörjat arbete kring löneskulder.

HR-avdelningen kommer att fördjupa sig och öka kunskapen om varför löneskulder uppstår. HR-service kommer bjudas in för att informera HR-administratörer och HR-konsulter om hanteringen av löneskulder. Därefter kan respektive funktion föra kunskapen vidare i förvaltningen, exempelvis i samband med uppföljningsmöten med cheferna.

(HR-avdelning)