

Uppföljning av internkontrollplan 2024 – uppföljning 1

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Risk: Gåvor, mutor och jäv	4
Åtgärd: Säkerställa att information och stödmaterial gällande mutor och jäv finns att tillgå för medarbetare och chefer i brukarnära verksamheter.	4
Risk: Bristande kompetens i personcentrerad vård och omsorg	4
Åtgärd: Sprida kunskap om personcentrerat förhållningssätt i verksamheter	4
Granskningar	6
Nämndens granskningar	6
Risk: Hög tilltro till formulär	6
Granskning: Användning av formulär i förvaltningen.....	6

Inledning

Uppföljning av den internkontrollplan som hälsa-, vård- och omsorgsnämnden antog i februari 2024 redovisas två gånger under året. Detta är den första rapporteringen och innehåller information om resultatet av två av nämndens direktåtgärder och en av nämndens granskningar.

Direktåtgärder

Risk: Gåvor, mutor och jäv

Beskrivning av risk

Risk för olämpligt agerande i kontakter med den enskilde på grund av bristande kunskap eller att rutiner inte följs, vilket kan leda till att enskilda drabbas negativt, olagligt agerande, minskat förtroende och att nämndens verksamhet påverkas negativt.

Åtgärd: Säkerställa att information och stödmaterial gällande mutor och jäv finns att tillgå för medarbetare och chefer i brukarnära verksamheter.

Vad ska göras:

Syftet med direktåtgärden är att säkerställa att medarbetare i brukarnära verksamheter har kunskap gällande mutor och jäv. Direktåtgärden innefattar att undersöka befintligt stödmaterial i förvaltningen för att därefter komplettera med rutin/riktlinje som riktar sig till medarbetare och chefer som möter Malmöbor.

Genomförda åtgärder

Genom inventering har framkommit att det saknats skriftlig rutin och riktlinjer avseende mutor och jäv inom förvaltningen och att detta kan försvåra förhållningssätt och beteende bland medarbetare och chefer i förvaltningen.

Det finns ingen rutin eller vägledning som är gemensam för staden, men det finns en äldre hänvisning till en vägledning från 2012 från dåvarande Sveriges Kommuner och Landsting, numera Sveriges Kommuner och Regioner "Om mutor och jäv - Vägledning för anställda inom kommuner, landsting och regioner" vilken bedöms ge ett fortsatt bra allmänt stöd i frågor om mutor och jäv.

Önskemål har förts fram från brukarnära verksamhet om att få stöd och vägledning i frågor som rör gåvor. Ett förslag till rutin håller på att tas fram och dess användbarhet ska sedan säkerställas innan den antas i enlighet med gällande rutin för utformning av rutiner.

Risk: Bristande kompetens i personcentrerad vård och omsorg

Beskrivning av risk

Risk för att man inte arbetar personcentrerat på grund av kompetensbrist vilket kan leda till försämrad kvalitet för brukaren.

Åtgärd: Sprida kunskap om personcentrerat förhållningssätt i verksamheter

Vad ska göras:

Efter genomfört temamöte med nyckelfunktioner från verksamheterna konstaterades att det finns begränsningar i att arbeta med personcentrerat förhållningssätt. Det framkom också goda exempel på arbetssätt som främjar detta perspektiv.

Åtgärden syftar till att ge verksamheter möjlighet att ta del av material som kan bidra till värdefull reflektion inom ämnet och belysa personcentrering i samband med annat utvecklingsarbete.

Genomförda åtgärder

Efter genomförd workshop med nyckelfunktioner från verksamheterna konstaterades att det finns begränsningar i att arbeta med personcentrerat förhållningssätt men det framkom också goda exempel på

arbetssätt som främjar detta perspektiv. Workshopen innebar en kartläggning av kunskapsläget i förvaltningen samt en inhämtning av goda exempel på personcentrerat arbetssätt. Deltagare på workshopen fick också möjlighet till fortbildning inom området.

En föreläsning om personcentrerad vård och omsorg har genomförts för samtliga chefer i förvaltningen. Syftet var att understryka vikten av att ledningsfunktioner har ett personcentrerat synsätt i styrning och ledning.

Det finns möjlighet att ta del av en föreläsning i verksamheterna som kan bidra till värdefull reflektion inom ämnet och belysa personcentrering även i samband med annat utvecklingsarbete. Denna har genomförts inom flera verksamheter under 2023 och 2024.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Hög tilltro till formulär

Beskrivning av risk

Risk för att chefer lägger arbetstid på att hitta rätt formulär och säkerställa att de har fyllt i det korrekt på grund av hög tilltro till formulär i förvaltningen och begränsade möjligheter till personlig kontakt vilket kan leda till ökad administration och ineffektivitet.

Risk för att vi använder chefers arbetstid till fel uppgifter på grund att vi skapar stor administration kring exempel felanmälningar vilket kan leda till ineffektivitet och stress.

Granskning: Användning av formulär i förvaltningen

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att identifiera onödiga administrativa uppgifter eller processer som innebär merarbete. Förvaltningen har många formulär och det upplevs finnas svårigheter att hitta och navigera mellan dem. Det upplevs av chefer att formulären ibland samlar information som inte är omedelbart relevant. Därutöver förekommer det att syftet med formuläret kan vara otydligt. Chefer eller de som arbetar direkt med stöd till chef förväntas återkommande fylla i samma eller liknande information som borde vara möjlig att få tillgång till på annat sätt.

Granskningen utgår från de formulär och/eller blanketter som används av olika verksamheter i förvaltningen. Fokus för granskningen är att begränsa arbetsbelastningen i första linjen.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar de formulär som riktar sig mot ordinärt och särskilt boende, men kan komma att innebära effekter även för övriga verksamhetsavdelningar. Granskningen omfattar både förvaltningsinterna och Malmö stad övergripande formulär och blanketter. Granskningen omfattar inte formulär och blanketter som riktar sig mot, eller ska besvaras av, brukare, anhöriga eller Malmöbor.

Granskningen omfattar inte hur uppgiftsinhämtaren (formulärägaren) hanterar de inkomna uppgifterna.

Granskningsmetod:

Granskningen genomförs genom att undersöka de formulär som chefer, koordinators och/eller chefstöd behöver fylla i. Granskningen innefattar dels en kartläggning av antalet formulär och syftet med dessa, dels intervjuer med sektionschef och de som arbetar med stöd till chefer.

Granskningen innefattar även att se över ett urval av formulären utifrån ett informationssäkerhetsperspektiv och om dessa behöver tillgänglighetsanpassas.

Resultat

Metod

Granskningen innefattar en kartläggning av antalet formulär och syftet med dessa. I vissa fall har även kartläggningen kompletterats med kommentarer på formulären utifrån brister/risker som identifierats. Granskningen innefattar dessutom intervjuer av sektionschefer och assistenter som arbetar med stöd till chefer.

Eftersom det inte finns en samlad sida på Komin för formulär och det inte finns en förteckning över samtliga formulär och vem som ansvarar för dem, har granskningen främst omfattat de formulär som

rapporterats in vid efterfrågan och som framkommit vid intervjuer. Sökningar på Komin har även gjorts för att finna formulär som riktar sig till bland annat sektionschefer men av angivna skäl är metoden inte heltäckande.

Intervjuer har genomförts med två sektionschefer, varav en är nyanställd, samt med två assistenter. Av intervjuerna framgår det en gemensam uppfattning om att det är för många formulär och svåra att hitta. I vissa fall ligger länk till formulär i löptext och i andra fall på höger sida i en separat kolumn. Det finns en önskan om en gemensam katalog över formulären så att formulären blir lättare att hitta alternativt att det finns bättre sökvägar på Komin. Samtliga sektionschefer och assistenter påtalar vikten av att få rätt hjälp och service från stödenheterna. Idag upplevs det mer som att sektionscheferna stör stödenheterna och behöver fylla i uppgifter som inte alltid bedöms relevanta. När det blir fel så upplever intervjupersonerna en avsaknad av service från stödenheternas sida och bristande återkoppling.

Resultat och förslag på åtgärder

Totalt har 85 formulär på Komin kartlagts. Det kan finnas ett mörkertal på grund av ovan nämnda svårigheter med att lokalisera formulären. Det finns formulär som riktar sig till sektionschefer men som endast används en gång eller aldrig medan andra används mer frekvent. De mest frekvent använda formulären är de för behörighetsbeställning som också fått flest synpunkter från chefer, men även vaktmästartjänster och IT:s olika formulär i Serviceportalen används frekvent.

Antalet formulär är i sig inte avgörande för upplevelsen av den administrativa uppgift som det innebär att fylla i formulär, även om det i vissa fall borde vara möjligt att slå ihop näraliggande formulär till ett. Det som är av störst vikt är att formulären är lätta att hitta, att de inte omfattar fler uppgifter än de som är nödvändiga, samt att uppgiftslämnaren/beställaren får det eventuella efterhjälpande stöd som behövs efter att formuläret skickats in. Det sistnämnda innebär bland annat att i största utsträckning undvika returnering av ofullständiga eller felaktigt ifyllda formulär. En viktig uppgift för stödfunktionerna är att stödja kärnverksamheten. Tillgänglighet och god service är centrala delar i stödfunktionernas uppdrag. Om exempelvis ett formulär blivit fel ifyllt bör mottagaren av formuläret i första hand ringa upp för att komplettera uppgifterna muntligt, istället för att kräva att det fylls i på nytt. Ett annat exempel är när hantverkare som kommit ut för att åtgärda ett anmält fel, om möjligt även åtgärdar eventuella ytterligare fel på plats istället för att avbryta och kräva att det måste göras en ny felanmälan.

Formulärägaren har ansvar för utformningen och hantering av formuläret. I detta ansvar ingår att:

- Formuläret är lätt att förstå (tillgänglighet)
- Uppgiftsminimera formuläret
- Hantera inhämtade uppgifter informationssäkert
- Kontaktuppgifter till mottagaren av formuläret finns angivna vid behov av stöd

Antalet formulär kan minskas genom att:

- Formulär som samlar in liknande information kan kombineras till ett enda formulär.
- Använda dynamiska formulär som anpassar sig baserat på uppgiftslämnarens svar. Om man exempelvis svarar "ja" på en viss fråga, anpassar sig resterande frågor efter det. Detta kan minska behovet av separata formulär för olika scenarier.
- Genom att regelbundet granska och utvärdera användningen av formulär kan respektive formulärägare identifiera de som sällan används eller inte längre behövs.

Formulären kan göras mer lättillgängliga genom att:

- Förvaltningen upprättar en plats på Komin där alla förekommande formulär finns samlade och sökbara i en form av katalog.
- Formulärägaren ansvarar för att formulären även finns lättillgängliga på ämnessidorna på Komin.

Information om resultatet med förbättringsförslag kommer att skickas till samtliga faktagare av förvaltningens sidor på intranätet.