

Kommunstyrelsen

Yttrande över revisionsrapport 2018:1 – Granskning av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen antar yttrande över revisorernas granskning av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre i enlighet enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 29 oktober 2018

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har en extern granskning gjorts av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre i kommunen. Granskningen avser huvudsakligen äldrenämndens ansvarsområde men även kommunstyrelsens styrning och den kommunala produktionen har granskats. Revisorerna har framfört rekommendationer om att kommunens reglemente för intern kontroll behöver revideras samt att det enligt kundundersökningar finns brister i kundernas kunskap om vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Kommunens reglemente för intern kontroll har inte uppdaterats sedan 2012 och stadsledningskontoret kommer att göra en översyn av det under 2019. Valfärd samhällsservice, genom Nacka seniorcenter, erbjuder många möjligheter för kunderna att lämna synpunkter och klagomål men dessa möjligheter behöver kommuniceras än tydligare. Insatser pågår för att öka dialogen och tydliggöra kommuniceringsmöjligheterna gentemot kunder och anhöriga. Arbetet kommer att följas upp i bokslutet för 2019.



Ärendet

Bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har en extern granskning gjorts av styrning, uppföljning och kontroll av särskilda boenden för äldre i kommunen. Granskningen avser huvudsakligen äldrenämndens ansvarsområde men även kommunstyrelsens styrning och den kommunala produktionen har granskats.

Revisorerna lyfter fram att Socialstyrelsens brukarundersökning för 2017 anger att en stor andel av brukarna på de kommunala äldreboendena inte kände till vart de skulle vända sig med synpunkter och klagomål. Revisorerna lyfter fram att det är viktigt att kommunstyrelsens verksamhetsutskott och äldrenämnden följer denna utveckling noggrant. Revisorerna rekommenderar kommunstyrelsen att säkerställa att brukare känner till vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

I reglementet för intern kontroll anges, ett antal kontrollpunkter som ska utgöra den interna kontrollen. Enligt vedertagna rutiner för intern kontroll ska den interna kontrollen bygga på en riskanalys. Det är troligt att kontrollpunkterna i reglementet bygger på en sådan, men det är också sannolikt att riskerna ser annorlunda ut idag jämfört med 2012, då reglementet antogs.

Egenkontrollplan

Reglementet för intern kontroll antogs 2012 och enligt det ska nämnderna i samband med att de beslutar om förslag till mål och budgetram anta en uppföljningsplan, där den interna kontrollen ingår. I den interna kontrollen ingår att säkerställa följande:

- Upphandling
 - tillgänglighet till befintliga avtal
 - öppen och transparent planeringsprocess inför upphandling
 - dokumentation av val att göra direktupphandling
 - öppen och transparent uppföljning och utvärdering
- Kundvalssystem
 - tydliga auktorisationsvillkor
 - öppen och transparent uppföljning och utvärdering
- Identifiering av nämndspecifika risker
 - stickprovskontroller
 - köptrohetsanalyser
- Incidenthantering
 - hantera de brister som upptäcks
 - förutsägbara och rättvisa procedurer när brister upptäcks
- Efterlevnad av interna regelverk

Det är viktigt att riskanalyserna omfattar verksamhetens samtliga delar och genomförs fortlöpande. Det bedöms finnas behov av att se över kommunens reglemente för intern kontroll för att säkerställa att det tydligt framgår att internkontrollplanen ska bygga på en



risk- och väsentlighetsanalys i större utsträckning. Stadsledningskontoret kommer att göra en översyn av reglementet under 2019.

Synpunktshantering inom Nacka seniorcenter

Den senaste Nationella brukarundersökningen (2018) visar att endast 42 procent av kunderna vet vart man kan vända sig med synpunkter och klagomål. Detta är en viss förbättring jämfört med 2017 men fortfarande lägre än riket. Under 2017 emottogs, registrerades och åtgärdades 271 synpunkter (varav 231 klagomål) och hittills i år 197 (varav 159 klagomål). Intressant att notera är att det seniorcenter som har lägst resultat på brukarundersökningen i detta avseende är det som tar emot och hanterar flest synpunkter.

Inom Valfärd samhällsservice, Nacka seniorcenter välkomnas både förslag och synpunkter, såväl klagomål som beröm. Det ses som en grund för kundernas delaktighet och som ett underlag för verksamhetsutveckling. Verksamheterna hanterar och åtgärdar synpunkter frekvent och använder dem i sitt förbättringsarbete. Alla synpunkter hanteras så nära kunden som möjligt. Alla medarbetare oavsett yrkesfunktion eller arbetsuppgift har ansvar för att ta emot och hantera klagomål och synpunkter. Alla inkomna synpunkter registreras i en databas (Infosoc) för att de ska kunna sammanställas inför kartläggning och analys. Varje verksamhet hanterar sina respektive klagomål. Den väl inarbetade systematiken skapar goda möjligheter till att lära av brister och fel.

Vanligast är att synpunkter framförs muntligen eller via mejl till ledningen i respektive verksamhet. Det finns även synpunktsblanketter i de boendes rum och information ges vid inflyttning. Det finns även möjligheter att lämna synpunkter via webben, synligt på verksamheternas hemsidor. Anhöriga och boenden informeras även återkommande i samband med avdelningsmöten och anhörigmöten. Förhoppningen är att detta sammantaget ska leda till att flertalet kunder vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Analysen av den senaste brukarundersökningen, avseende detta, är att metoderna för synpunktshandlingen är tillfredsställande men inte tillräckligt kommunicerade med kunder och närstående. Resultaten kommer därför att presenteras i olika forum för kunder och närstående i syfte att få bättre kännedom om hur verksamheterna kan öka medvetenheten om möjligheterna att lämna synpunkter på verksamheterna.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Förslaget till beslut medför inga konsekvenser för barn.

Bilagor

1. Förslag till yttrande
2. Revisionsrapport 2018:1



3. Revisionskrivelse 2018-08-29

Eva Olin
Ekonomidirektör

Anette Bøe
Produktionsdirektör