



# Uppföljning av tidigare granskningar

**Vellinge kommuns revisorer**

2018-03-14



# Innehåll

<b>Bakgrund, syfte och metod</b>	<b>3</b>
<b>Granskning – Kommunens styrning och uppföljning av privata utförare</b>	<b>4</b>
<b>Granskning – Löneutbetalningsprocessen</b>	<b>6</b>
<b>Granskning – Kommunstyrelsens ägarstyrning och uppsikt över kommunala bolag</b>	<b>8</b>
<b>Granskning – Hemsjukvården</b>	<b>10</b>

# 1. Bakgrund, syfte och metod

## Bakgrund

Vellinge kommuns revisorer vill utifrån 2016 års genomförda granskningar, se vilka åtgärder som nämnder och styrelse har vidtagit med hänsyn till granskningsresultatet för respektive granskning.

## Syfte

Syftet med granskningen är att följa upp vilka åtgärder som vidtagits utifrån identifierade förbättringsområden/rekommendationer avseende följande granskningar:

- Kommunens styrning och uppföljning av privata utförare
- Löneutbetalningsprocessen
- Kommunstyrelsens ägarstyrning och uppsikt över kommunala bolag
- Hemsjukvården

## Revisionskriterier

Uppföljningen utgår från de bedömningar och rekommendationer som lämnades i respektive granskningsrapport samt utifrån de missiv som ansvarig nämnd lämnade som svar till revisionen efter det att granskningen kommunicerats.

## Metod

De fyra för uppföljningen aktuella granskningsrapporterna med tillhörande missiv samt nämndernas svar på respektive granskning har granskats. Utifrån detta underlag har ett antal frågor upprättats. Ansvariga tjänstemän har ombetts att besvara ett antal frågor rörande vilka åtgärder som vidtagits. Inom ramen för uppföljningen har vissa parallella kontroller av lämnade uppgifter gjorts.

## 2. Styrning och uppföljning av privata utförare

### Bedömningar och rekommendationer från granskningen 2016

- Vår bedömning är att granskade avtal ger kommunstyrelsen, nämnden för gemensam medborgarservice och omsorgsnämnden möjlighet till insyn, styrning och uppföljning.
- Utifrån genomförd stickprovskontroll bedömer vi dock att kommunstyrelsen och nämnden för gemensam medborgarservice, i framtida avtal, bör tydliggöra allmänhetens rätt till insyn samt att utföraren ska ha tillgång till system för klagomålshantering.
- Vi bedömer det som positivt att kommunstyrelsen under 2016 föreslagit ett program för styrning och uppföljning av privata utförare till fullmäktige. Vi bedömer det även som mycket positivt att rutiner för hur uppföljning ska ske tydligt har formulerats.
- Vår bedömning är att det är av stor vikt att kommunstyrelsen tillser att programmet förankras väl i verksamheten för att säkerställa att rutiner och riktlinjer kring uppföljning av privata utförare genomförs ändamålsenligt.
- Vi rekommenderar kommunstyrelsen och granskade nämnder att arbeta fram och besluta om en plan för uppföljning och kontroll i enlighet med fullmäktiges beslut.

### Kommunförvaltningens svar till revisionen, tjänsteskrivelse daterad 2017-02-17

- Samtliga facknämnder har antagit planer för uppföljning av privata utförare.
- Kommunförvaltningen kommer under våren 2017 ge förslag om uppföljningsplan för relevanta avtal inom kommunstyrelsens ansvarsområde.
- Vidare kommer de avtalsmallar som ligger till grund för kommunens avtal revideras så att krav om tillgång till system för att hantera klagomål etc. samt allmänhetens rätt till insyn kan tillgodoses i de upphandlingar som omfattas av det nya kravet.
- Likväl arbetar kommunen redan med system för klagomålshanteringar i samverkan med sina driftsleverantörer. Utöver detta kan medborgarna anmäla fel via Vellinge kommuns framtagna app eller hemsida.

## 2. Styrning och uppföljning av privata utförare

### Vad visar uppföljningen?

#### Kommunstyrelsen

- Upphandlingssamordnaren i Vellinge kommun har ansvar för att stödja verksamheterna i upphandlingsrättsliga frågor. En del i detta arbete är att uppdatera mallen för förfrågningsunderlag. Denna mall finns för verksamheterna att tillgå via intranätet. I mallen för förfrågningsunderlag ställs krav på anbudsgivaren om rutiner för förslag, klagomålshantering och avvikelshantering.
- Upphandlingssamordnaren har informerat verksamheterna om de aktuella reglerna i kommunallagen och programmet med anvisningar för uppföljning av privata utförare. Vidare har verksamheterna samverkat med upphandlingsansvarig vid framtagandet av verksamheternas planer för uppföljning och kontroll.
- Kommunstyrelsen har inte ingått några avtal som omfattas av de aktuella bestämmelserna kring "Privata utförare" i kommunallagen. Således har en uppföljningsplan för relevanta avtal inom kommunstyrelsens ansvarsområde inte framarbetats.

#### Nämnden för gemensam medborgarservice

- Nämnden har utifrån kommunfullmäktiges program för uppföljning av privata utförare beslutat om en plan för uppföljning och kontroll av privata utförare inom medborgarservice. Återkoppling kring den genomförda uppföljningen/kontrollen sker enligt planen en gång per år. Uppföljningen av privata utförare 2017 rapporterades till nämnden 2017-12-12.
- Flertalet privata utförare använder felanmälningsystemet Infracontrol för att hantera klagomål, förslag och andra synpunkter. För en del utförare passar dock av olika skäl detta inte in i verksamheten. Avdelningschefen uppger att man inte upplevt något problem i att få fram felanmälningar och synpunkter till utförarna, men att det generellt inte funnits ett systemkrav i upphandlingar.

### Vad visar uppföljningen?

#### Omsorgsnämnden

- I enlighet med fullmäktiges program fattade omsorgsnämnden 2016-12-13 beslut om Plan för uppföljning och kontroll av kommunala och privata utförare 2017. Planen, med kontrollområden och manualer för uppföljning, var framtagen i samråd med verksamheten och förankrad i denna.
- I avtal som tecknas regleras utförarens informationsskyldighet. Bland annat anges att utföraren ska se till att beställare och allmänhet tillförsäkras insyn i hur uppdraget utförs. I ackrediteringsvillkoren för Hemtjänstval Vellinge finns motsvarande krav på utförarna under rubriken Insyn och uppföljning.
- Resultatet av uppföljning och kontroll av kommunala och privata utförare har redovisats löpande under året. Slutredovisning gjordes till omsorgsnämnden 2017-11-14.

### Vår bedömning

- I enlighet med det av fullmäktige beslutade programmet för uppföljning av privata utförare har nämnden för gemensam medborgarservice och omsorgsnämnden antagit planer för uppföljning och kontroll av privata utförare. Uppföljning av planerna för 2017 har vid granskningstillfället rapporteras till båda nämnderna. Således gör vi bedömningen att kommunfullmäktiges program är väl förankrat i verksamheterna.
- Sedan den tidigare granskningen har de avtalsmallar som ligger till grund för kommunens utformande av avtal reviderats med avseende på krav om att anbudsgivaren har rutiner för klagomålshantering och avvikelshantering.
- Vår sammanfattande bedömning är att nämnderna vidtagit fullgoda åtgärder utifrån rekommendationerna i tidigare granskning.

# 3. Löneutbetalningsprocessen

## Bedömningar och rekommendationer från granskningen 2016

- Vår bedömning utifrån genomförd granskning är att det inte finns något som tyder på annat än att den interna kontrollen i allt väsentligt är ändamålsenlig och tillräcklig avseende löneutbetalningsprocessen.
- I genomförd registeranalys har vi inte identifierat några väsentliga avvikelser.
- Vid genomgång av rutiner och kontroller kopplat till löneutbetalningsprocessen har vi inte identifierat några väsentliga brister.
- Vi rekommenderar att processbeskrivning för löneutbetalningsprocessen bör uppdateras och i denna bör ansvarsfördelning och kontroller i processen tydligt framgå.
- Det bör säkerställas att samtliga verksamheter har ändamålsenliga och tillfredställande kontroller för analys och uppföljning av löneutbetalningar.
- Vi vill poängtera vikten av löpande utbildningar kopplat till löneutbetalningsprocessen och att det är av särskild vikt att verksamhetschefer får tillräckligt stöd och utbildning.
- Vi rekommenderar att det centralt utarbetas kontroller kopplat till analys av logglistor avseende ändringar i fastdata t.ex. månadslön och sysselsättningsgrad.
- En risk- och väsentlighetsanalys bör tas fram där riskområden identifieras och bedöms. Vi ser det som väsentligt att riskbedömningar kopplat till verksamhetschefernas roll och funktion inkluderas i analysen.
- Nämnderna bör överväga att inkludera löneutbetalningsprocessen i sina riskbedömningar inför upprättandet av internkontrollplaner.
- Vi rekommenderar att det övervägs att införa rapportering av tid-/avvikelse rapporter i Personec P samtliga månader oavsett avvikelser förekommit eller inte.

## Kommunförvaltningens svar till revisionen, tjänsteskrivelse daterad 2017-01-16

- Det pågår en kartläggning av anställningsprocessen, som är den process som är starten i löneutbetalningsprocessen. Kartläggningen kommer resultera i en styrprocess där varje moment i anställningsförfarandet kopplas till ansvar och befogenheter.
- I kommunens personalsystem skapas månatligen analyslistor som ska användas för ekonomisk uppföljning. Dessutom finns rapporter tillgängliga där ansvarig chef kan se varje medarbetares kommande utbetalning innan lönen är utbetald. Påminnelse om värdet av att använda denna funktion kommer kommuniceras till samtliga chefer under våren 2017.
- HR-avdelningen utbildar cheferna avseende chefsrollen i personalsystemet. Kartläggningen av anställningsprocessen kommer att användas i det fortsatta utbildningsarbetet för att på ett överskådligt sätt tydliggöra varje chefs roll och ansvar samt arbetsfördelningen mellan inblandade aktörer.
- I behörighetssystemet till personalsystemet finns möjligheter att ta fram logglistor över ändringar som är gjorda och av vilka användare. Försättningsvis kommer logglistor tas fram varje månad innan verkställande av lön för att kontrollera att dessa förändringar överensstämmer med fattade anställningsbeslut.
- En risk- och väsentlighetsanalys kommer tas fram under 2017.
- Personalsystemet bygger på att det är avvikelser som inrapporteras. Om ingen avvikelse rapporteras förutsätts att den anställde varit närvarande i enlighet med anställningsavtalet.

# 3. Löneutbetalningsprocessen

## Vad visar uppföljningen?

- Löneutbetalningsprocessen består av flera delprocesser. Kartläggning och genomgång av anställningsprocessen har gjorts med samtliga verksamheter och slutfördes i november 2017. Detta kommer att utmynna i en dokumentation av anställningsprocessen, såväl som övriga delprocesser, i den övergripande löneutbetalningsprocessen. Dokumentationen kommer att bli färdig under kvartal 1 2018.
- Genomgång av personalsystemets befintliga kontroller har ingått som ett moment i anställningsprocessen. Vikten av att genomföra kontrollerna har poängterats till samtliga chefer.
- Utbildning till samtliga chefer har getts i samband med genomgången av kartläggningen av anställningsprocessen
- Logglistor har tagits fram och kontrollerats av löne- och förhandlingsansvarig. Logglistorna har inte visat några avvikelser mot behörighet/beslutsattest. Lönekonsulterna på Serkon kommer fortsättningsvis genomföra kontrollerna.
- En risk- och väsentlighetsanalys av löneutbetalningsprocessen har utarbetats sedan den tidigare granskningen.
- Personalsystemet bygger på att det är avvikelser som inrapporteras och därmed inte närvarotid. Om ingen avvikelse rapporteras förutsetts att den anställde varit närvarande i enlighet med anställningsavtalet, som är grunden för den lön som utbetalas.

## Vår bedömning

- Vi bedömer att åtgärder till stor del vidtagits utifrån den tidigare granskningens rekommendationer. Vi kan konstatera att det har utarbetats kontroller av analys av logglistor avseende ändringar i fastdata. Vidare utbildas enligt uppgift samtliga chefer i samband med kartläggningen av anställningsprocessen.
- Sedan den tidigare granskningen har även en risk- och väsentlighetsanalys avseende löneutbetalningsprocessen tagits fram. I analysen framgår förslag på åtgärder för hantering av identifierade risker.
- Vi kan konstatera att lönesystemet och handläggning inom HR även tas i beaktan i risk- och väsentlighetsanalysen i KS plan för intern kontroll. Däremot inkluderas löneutbetalningsprocessen inte i övriga nämnders riskbedömningar inför upprättandet av internkontrollplan.
- Kartläggningen av den övergripande löneutbetalningsprocessen är ännu inte färdigställd, men arbete pågår kring kartläggning av underliggande delprocesser.

# 4. KS ägarstyrning och uppsikt över kommunala bolag

## Bedömningar och rekommendationer från granskningen 2016

- Vi bedömer att kommunstyrelsens ägarstyrning och uppsikt i stor utsträckning uppfyller de formella krav som framkommer av lag och rättspraxis.
- Däremot bedömer vi att kommunstyrelsen kan utveckla valda delar av bolagsstyrningen för att ytterligare stärka kopplingen till kommun koncernen. Detta avser exempelvis intern kontroll för de kommunala bolagen.
- Vidare bör kommunen utveckla en strategi för hur styrning och uppföljning av koncernbolagen ska gå till.
- Vi rekommenderar att ägardirektiven för Vellinge Stadsnät AB och Vellinge Koncern AB antas vid bolagsstämma.
- Vidare rekommenderar vi kommunstyrelsen att utreda om Vellinge Stadsnät AB ska omfattas av självkostnadsprincipen eller bedrivs med affärsmässiga principer.
- Kommunstyrelsen bör även se över formuleringen "därmed förenlig verksamhet" i samtliga bolagsordningar.
- Vi rekommenderar även att kommunstyrelsens årliga prövning av om bolagets verksamhet bedrivits i enlighet med fastställt ändamål och inom ramen för de kommunala befogenheterna bör tydliggöras med ett separat beslut.

## Kommunförvaltningens svar till revisionen, tjänsteskrivelse daterad 2016-09-08

- KS ägarstyrning av de kommunala bolagen som ingår i Vellinge Koncern AB utvecklas över tiden.
- KS har under det senaste året berett bolagen möjlighet att delta i Vellinge kommuns budgetprocess.
- KS och Vellinge Koncern AB har från och med 2015 ökat dialog med bolagen på så vis att ordförande och VD kallas till två gemensamma möten under året för genomgång av verksamheten.
- KS har från och med 2015 berett alla bolags årsredovisningar som egna ärenden till KF för beslut om ansvarsfrihetsfrågan samt godkännande av årsredovisningen.
- KS delar revisorernas uppfattning om att ägarstyrningen kan utvecklas ytterligare och har därför i samband med omorganisation av kommunens ägande av fastigheter och lokaler påbörjat en utredning om nya ägardirektiv för bolagen inom Vellinge Koncern AB.
- Förslag på nya ägardirektiv, som beslutades av KS 2016-09-06 och ska behandlas av KF 2016-09-28, innehåller tydligare anvisningar om hur bolagen ska styras.



# 4. KS ägarstyrning och uppsikt över kommunala bolag

## Vad visar uppföljningen?

- Kommunfullmäktige beslutade om nya omformulerade ägardirektiv i september 2016, både ett gemensamt och särskilda ägardirektiv för respektive bolag.
- Vid en extra bolagsstämma i november 2016 beslutade bolagen om de nya ägardirektiven.
- Det nya ägardirektivet för Vellinge Stadsnät AB anger att självkostnadsprincipen ska gälla.
- Vid två tillfällen per år rapporteras en VD-rapport till kommunstyrelsen.
- Samtliga protokoll från bolagen redovisas som meddelande till kommunstyrelsen.
- Kommunstyrelsen bereder årligen ett ärende till kommunfullmäktige avseende bolagens årsredovisningar som godkänns och fastställs. Fullmäktige beslutar sedan om ansvarsfrihet för VD och styrelsen samt ger instruktion till ombudet för bolagsstämman.

## Vår bedömning

- Vi gör bedömningen att åtgärder till viss del vidtagits utifrån den tidigare granskningens rekommendationer. Nya omformulerade ägardirektiv antogs vid bolagsstämman 2016 och de innehåller ett förtydligat uppdrag för respektive bolag. Ett förtydligande kring självkostnadsprincipen inom Vellinge Stadsnät AB har även gjorts.
- Kommunen har inte utvecklat en särskild strategi för hur styrning och uppföljning av koncernbolagen ska gå till. Däremot innehåller det gemensamma ägardirektivet för samtliga kommunägda bolag i Vellinge Koncern AB principer för styrning av bolagen.
- Vi kan dock konstatera att inga åtgärder vidtagits gällande utvecklande av bolagsstyrningen med hänseende till att även bolagen ska omfattas av kommunens styrprinciper för intern kontroll. Vidare har inga separata beslut avseende prövning av bolagens ändamålsenlighet fattats.

# 5. Hemsjukvården

## Bedömningar och rekommendationer från granskningen 2016

### Bedömningar

- Samarbete och samsyn mellan hemsjukvård och hemtjänst behöver utvecklas. Det finns risk för att förebyggande arbete inte utförs i önskvärd omfattning. Behov av kompetensutveckling föreligger. Verksamhetsutveckling har initierats i riktning mot ett teambaserat arbetssätt.
- Primärvårdens läkarmedverkan i hemsjukvården framstår som tillräcklig. Brister har konstaterats vad gäller informationsöverföring från slutenvården till kommun och primärvård, och arbete pågår med att avhjälpa bristerna vilket är angeläget.
- Internkontrollplanen innefattar kontroll av läkemedelshantering, vilket har identifierats som ett riskområde. Det finns även andra riskområden att följa och säkerställa. En mångfald av aktörer med olika journaler innebär risk för brister i kommunikation och informationsöverföring. Dokumentation och rapportering framstår som utvecklingsområden.

### Rekommendationer

- Förtydliga ramarna för det rehabiliterande uppdraget avseende omfattning och kvalitet.
- Säkerställa samsyn kring och utförande av förebyggande arbete.
- Beakta och hantera risk för brister gällande kommunikation och informationsöverföring mellan aktörer med olika journaler.
- Följa upp att organisationen fortsatt är stabil och bemannad med rätt kompetens, oavsett utförare.
- Säkerställa framtida rekrytering och bemanning genom att vara en attraktiv arbetsgivare.

## Omsorgsnämndens svar till revisionen, tjänsteskrivelse daterad 2016-12-01

- Under 2017 kommer det rehabiliterande uppdraget att tydliggöras avseende arbetsuppgifter, kvalitetsmål, ekonomimål samt identifiera följbara nyckeltal. Detta ska vara färdigställt i september 2017.
- Verksamheten arbetar nu med att ta fram en arbetsmodell för teamarbete som också kommer belysa det förebyggande arbetet utifrån ett tvärprofessionellt arbetssätt. Arbetsmodellen ska implementeras under 2017.
- Ett kontinuerligt förbättringsarbete kring kommunikation och informationsöverföring har startat. MAS har haft ett första samverkansmöte med samtliga kommunala verksamheter och entreprenörerna med hälso- och sjukvårdsansvar. Samverkansmötena kommer vara plattformen för det fortsatta arbetet att skapa en god kommunikation och informationsöverföring som leder till god patientsäkerhet. Frågor kring kommunikation och informationsöverföring hanteras även på verksamhetens kvalitetsråd där bl.a. mönster i avvikelser åtgärdas. Lokalsamverkansgrupp utifrån nya hälso- och sjukvårdsavtalet håller även på att bildas där samtliga aktörer runt vårdtagarna kommer vara representerade.
- Vellinge kommun har en plan för kvalitetsuppföljning avseende samtliga verksamheter, dvs. både de som drivs i egen regi samt på entreprenad. I planen ingår regelbundna uppföljningar av alla verksamheterna inom definierade områden. I kvalitetsuppföljningen belyses både bemanning, nuvarande kompetens och kompetensutveckling.
- Vellinge kommuns HR-direktör leder en arbetsgrupp som arbetar med frågan Vellinge kommun som attraktiv arbetsgivare. Arbetet pågår med att ta fram en HR-strategi för att säkerställa Vellinge kommun som en attraktiv arbetsgivare.

# 5. Hemsjukvården

## Vad visar uppföljningen?

- Förtydligade arbetsuppgifter, kvalitetsmål, ekonomimål och nyckeltal har tagits fram för det rehabiliterande uppdraget genom en tydligare uppdragsbeskrivning för bl.a. fysioterapeuter/sjukgymnaster, en tydlig prioriteringsordning för arbetsterapeuter/fysioterapeuter/sjukgymnaster samt en verksamhetsplan för rehab 2017. Styrdokumentet har tagits fram av ansvarig enhetschef.
- Den teambaserade arbetsmodellen för äldreomsorgen implementerades under våren 2017. Arbetsmodellen belyser det förebyggande arbetet utifrån ett tvärprofessionellt arbetssätt. En uppföljning med syftet att vidareutveckla arbetsmodellen kommer genomföras under Q2 2018.
- Kontinuerliga samverkansmöten mellan kommunala verksamheter och entreprenörer med hälso- och sjukvårdsansvar sker på olika nivåer där bland annat informationsöverföring diskuteras. I samverkan har man tagit fram en rutin för informationsöverföring.
- En lokal samverkansgrupp utifrån det nya hälso- och sjukvårdsavtalet finns i drift sedan februari 2017.
- Omsorgsnämnden har beslutat om en plan för kvalitetsuppföljning av kommunala och privata utförare som omsorgsavdelning har genomfört i sin helhet avseende 2017. Ny reviderad plan för 2018 är beslutad och är under arbete.

## Vår bedömning

- Vi kan konstatera att förtydligade arbetsuppgifter avseende det rehabiliterande uppdraget har tagits fram. Detta genom en tydlig uppdragsbeskrivning, prioriteringsordning samt verksamhetsplan. Följbara nyckeltal samt ekonomi- och kvalitetsmål finns identifierade i verksamhetsplanen.
- Utifrån det framtagna dokumentet *Arbetsmodell för teamarbete äldreomsorgen* samt pågående utvecklingsarbete gör vi bedömningen att omsorgsnämnden arbetar för att säkerställa samsyn kring och utförande av förebyggande arbete.
- Utifrån kontinuerliga samverkansmöten, framtagen rutin för informationsöverföring samt lokal samverkansgrupp utifrån det nya hälso- och sjukvårdsavtalet, gör vi bedömningen att omsorgsnämnden beaktar rekommendationen kring hantering av risk för brister gällande kommunikation och informationsöverföring mellan aktörer med olika journaler.
- Vår bedömning är att omsorgsnämnden följer upp att organisationen fortsatt är stabil och bemannad med rätt kompetens, oavsett utförare, genom planen för kvalitetsuppföljning av kommunala och privata utförare. Strategin för hur kompetensförsörjning ska tryggas och vilka insatser som görs centralt tillsammans med HR i arbetet att vara en attraktiv arbetsgivare framgår i HR-strategin för 2017-2018.

Uppdraget har utförts av:



Frida Starbrant, verksamhetsrevisor