



Årets uppföljningar av tidigare års granskningar

1. Inledning.....	3
1.1 Bakgrund och syfte.....	3
1.2 Genomförande.....	3
2. Granskningsresultat.....	3
2.1 Granskning av socialsekreterarnas arbetssituation	3
2.2 Granskning av utskrivningsklara patienter – En granskning av samverkan mellan Helsingborgs stad och Region Skåne	7



1. Inledning

1.1 Bakgrund och syfte

De förtroendevalda revisorerna i revisorsgrupp 2 har i sin revisionsplan för 2017 beslutat att genomföra uppföljning av två granskning genomförda under 2015:

- Granskning av socialsekreterarnas arbetssituation
- Granskning av utskrivningsklara patienter

Syftet med granskningen är att följa upp om och på vilket sätt de synpunkter och iakttagelser som gjordes i granskningsrapporterna har beaktats av de granskade nämnderna.

1.2 Genomförande

Uppföljningarna har genomförts genom samtal med ansvariga på respektive förvaltning, och/eller insamling av dokument eller skriftliga svar på frågeställningar.

Uppföljningen avser de synpunkter och iakttagelser som framkommit i de ovanstående rapporterna.

I kapitel två återges först sammanfattningen från respektive rapport. Därefter framgår det svar som nämnden har lämnat på den ursprungliga rapporten. Sedan redovisas iakttagelser som lämnats i samband med uppföljningen. Slutligen sammanfattas de bedömningar som vi gjort med utgångspunkt i de svar som lämnats vid uppföljningen.

2. Granskningsresultat

2.1 Granskning av socialsekreterarnas arbetssituation

Sammanfattning från 2015 års granskning

2015 gjorde stadsrevisionen en fördjupad granskning där syftet var att bedöma om socialnämnden vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa att socialsekreterarna på förvaltningen har en tillfredställande arbetssituation.

Granskningen visade följande utvecklingsområden:

- Att fortsätta arbetet med åtgärder kopplat till den ökade arbetsbelastningen.
- Tydliggöra rutiner för nyanställda avseende hot och våld samt att systematiska larmövningar bör införas.
- Fortsätta arbetet med att utveckla ledarskapet och kommunikationen på förvaltningen.
- Se över den upplevda trångboddheten och utveckla förvaltningens IT-stöd



Nämndens svar på granskningen från 2015

Socialnämnden noterar och tar till sig revisionens synpunkter och rekommendationer, samt konstaterar att granskningen ägt rum i ett läge där förvaltningen nyligen börjat arbeta med åtgärdsplan som vid tidpunkten för granskningen inte hunnit ge full effekt.

Under våren 2015 antogs en åtgärdsplan för att bland annat komma tillrätta med de utvecklingsområden som revisionen nämner. En central del i planen var att förbättra ledarskaps- och kommunikationsfrågor. Då beslutet om den nya ledningsorganisationen fattades först under hösten så har implementeringen nyligen påbörjats, och resultatet av förändringen har därmed inte fått genomslag. Nämndens bedömning är att den nya ledningsmodellen kommer medföra positiv påverkan på ledarskaps- och kommunikationsfrågor under 2016.

För att ytterligare förbättra ledarskap och kommunikation planeras följande åtgärder under 2016 för att stötta chefer i deras ledningsuppdrag:

- Den nya ledningsmodellen där alla chefer har fullt beslutsmandat implementeras fullt ut i början av 2016
- Utbildningsinsatser i arbetsmiljö, arbetsrätt, ekonomi, rekrytering, samverkan samt medarbetar- och lönesamtal för alla nya chefer samt för de erfarna chefer där behov finns
- Grupputveckling för att förbättra kommunikation och samarbete mellan och inom ledningsnivåer, mellan medarbetare samt mellan medarbetare och chefer.
- Helsingborgs stads ledarskapsprogram är obligatoriskt för alla chefer
- Fortsatt implementeringen av aktiviteterna i 2015-års åtgärdsplan

Avseende revisionens påpekande om trångboddhet och larmövningar så har den nytillträdde enhetschefen för serviceenheten påbörjat arbetet med strategisk lokalförsörjning och översyn av larm- och brandsäkerhetsrutiner.

Under hösten har en genomlysning av verksamhetsstödet Procapita gjorts tillsammans med leverantören för att identifiera möjliga förändringar i systemet som innebär förenklingar för den enskilde användaren. Vad genomlysningen resulterade i var dels att antalet möjliga beslut kommer att minska så att det ska vara lätt att göra rätt. Vidare kommer en uppgradering av systemet göras under våren vilket till viss del kommer innebära ett förändrat arbetssätt men där det kommer framgå tydligare vem i organisationen som ska dokumentera vad.

Delar av den administrativa enheten jobbar också tillsammans med handläggare med ett projekt som går under namnet förenklad administration. Målet med projektet är att se över all den dokumentation som i dagsläget görs inom förvaltningens myndighetsutövning för att försöka dels minska denna men även göra den så effektiv som möjligt utan att för den sakens skull tumma på rättssäkerheten.



lakttagelser i samband med uppföljning

Efter intervju med bland annat socialdirektören lämnades följande lägesrapport över status på socialförvaltningen utifrån arbetsituationen för förvaltningens medarbetare.

Antalet vakanta platser på förvaltningen var, i september 2017, 14 st, av 587 tillsvidareanställda, nio av dessa vakanser avser verksamhetsområde Barn, unga och familj varav ett fåtal socialsekreterare. Framförallt finns det svårigheter att rekrytera erfarna socialsekreterare med inriktning av myndighetsutövning.

Socialförvaltningens sjukskrivningar är i genomsnitt ca 6 % under 2017. Sjukfrånvaron på verksamhetsområdet Vuxen är ca 7,5 % vilket kan jämföras med de andra tre verksamhetsområdena som alla understiger 6 % i snitt. Enligt verksamhetschefen för vuxen har insatser med hjälp av Feelgood gett positivt resultat och statistiken visar en nedåtgående trend. När sjukfrånvaron var som högst på Vuxen var den 12 %.

Under 2015 var personalomsättningen bland socialsekreterare hög. Personalomsättningen på hela förvaltningen låg på 19 % under året, en femtedel av socialsekreterarna slutade framförallt inom myndighetsutövningen. 2016 var personalomsättningen på förvaltningen 17,5 % och under 2017 är den 8,8 %.

Granskningen från 2015 hade följande slutsatser:

- ***Att fortsätta arbetet med åtgärder kopplat till den ökade arbetsbelastningen***

Enligt de vi intervjuat är tidvis hög arbetsbelastning ett fortsatt fokusområde som de arbetar aktivt med att hantera. Dock upplevs det blivit bättre än vid granskningstillfället 2015. De viktigaste åtgärderna har varit ökad bemanning, administrativt stöd, sakkunnigtjänster, en ny ledningsstruktur och ökade löner. Ett gemensamt arbetsinstrument, fyrfältaren, har påbörjats som pilotprojekt. Syftet med projektet är att utveckla ett system för att kartlägga, analysera och förbättra socialsekreterarnas arbetssätt för hantera sin arbetsbelastning i prioriterade samtal med sin chef.

- ***Tydliggöra rutiner för nyanställda avseende hot och våld samt att systematiska larmövningar bör införas.***

En ny tjänst, service- och fastighetschef, har införts där säkerhetsarbete ligger i tjänstens ansvar. De vi intervjuat uppger att säkerhetsarbetet med bland annat att där uppdatera brandskyddspärmar och att systematiskt se över att larm har skärps upp. Därtill har införandet av sakkunniga inneburit att rutiner för nyanställda har tydliggjorts.

Någon form av praktiska larmövningar görs inte enligt verksamhetschefen för Vuxen. Däremot görs regelbunden kontroll över att larmen fungerar. Enligt socialdirektören utför de praktiska larmövningar på boendena för ensamkommande och så ska också ske inom verksamhetsområde vuxen.

- ***Fortsätta arbetet med att utveckla ledarskapet och kommunikation på förvaltningen.***

Granskningen från 2015 visade att det fanns brister i ledarskapet. Efter granskningen har en förändring gjorts så att alla chefer har fullt chefsansvar. Vilket innebär att de har ansvar



för ekonomi, personal, arbetsmiljö och verksamhet. Enligt socialdirektören har denna förändring skapat en tydlighet i ledarskapet och fallit ut väl i organisationen.

HR-avdelningen på socialförvaltningen har gjort en enkät för att analysera hur ledarskapet uppfattas bland förvaltningens medarbetare. Resultatet visar att andelen medarbetare som upplever att tillgängligt stöd i vardagen hos chefer och medarbetare har förbättrats sedan 2016 och har ökat från 70,4 % till 79,7 % 2017. Påståendet att chefen upplevs som tillgänglig och ger ett bra stöd har ökat från 73 % till 82 % under motsvarande period. Enligt medarbetareundersökning har förvaltningens HME (Hållbart medarbetarengagemang) gått från 73 till 79, under perioden 2015 till 2017.

Kommunikation har enligt socialdirektören varit ett prioriterat förbättringsområde. HR-chefen uppger att de på förvaltningen har arbetat med att förtydliga rätt kommunikationsvägar mellan chefer och medarbetare. För att öka samverkan och det interna samarbetet inom förvaltningen har det införts gemensamma ledningsmöten över verksamhetsgränserna. Socialdirektören, verksamhetschefen för Vuxen och HR-chefen uppger alla att arbetet med att förbättra den interna kommunikationen gett positiv effekt men är ett ständigt utvecklingsområde.

- *Se över den upplevda trångboddheten och utveckla förvaltningens IT-stöd.*

Efter att stadsarkivet flyttat ut från Bredgatan har socialförvaltningen tagit över deras tidigare lokaler vilket medfört att det tidigare problemet med trångboddhet försvunnit.

Det pågår ett fortsatt arbete med att utveckla och underlätta arbetet med förvaltningens IT-stöd. Den administrativa chefen har pågående diskussion med systemleverantören om utveckling av systemet och att utveckla användarvänligheten.

Sammanfattande bedömning

Uppföljningen av granskning från 2015 visar att socialsekreterarnas arbetssituation inom en rad olika områden har förbättrats från hösten 2015. Statistiken visar att det idag är färre vakanta platser, lägre personalomsättning och minskad sjukfrånvaron än under hösten 2015 och 2016.

Vår uppföljning av slutsatserna från granskningen 2015 visar att socialnämnden påbörjat en rad olika åtgärder för att förbättra de områdena där det fanns brister.

Vi bedömer att socialnämnden bör fortsätta arbeta aktivt med att förbättra arbetssituationen för förvaltningens medarbetare.



2.2 Granskning av utskrivningsklara patienter – En granskning av samverkan mellan Helsingborgs stad och Region Skåne

Sammanfattning från 2015 års granskning

I samband med granskningen identifierades följande förbättringsområden:

Parterna behöver utveckla sin samverkan för ökad samsyn i principiella och praktiska frågor. Ett lokalt samverkansforum mellan staden och verksamheterna vid Helsingborgslasarett är angeläget. Tillika bör en partsammansatt utbildning för staden och sjukhusen om överenskommelsen och ömsesidiga förutsättningar tillskapas.

En viktig uppgift för det lokala samarbetet är systematisk uppföljning av avvikelserapporter rörande samverkan i utskrivningsprocessen.

Helsingborgs stad har anledning att i samverkan med övriga skånska kommunerna och Region Skåne verka för en utveckling av systemen för informationsöverföring både för ett smidigare arbetssätt och en ökad patientsäkerhet.

Utvecklingen, bland annat i form av kortare vårdtider, har över tid inneburit högre kompetenskrav på den kommunala hälso- och sjukvården. Utvecklingen kommer sannolikt att fortsätta varvid det är angeläget för kommunen att säkerställa tillgång till relevant kompetens.

De utskrivningsklara patienterna hemmahörande i Helsingborgs stad har i snitt fler vårddygn än övriga kommuner som ingår granskningen. En analys bör göras av förutsättningar och konsekvenser av att sänka antalet vårddygn till samma nivå som övriga kommuner.

Det finns sannolikt en effektiviseringspotential i utskrivningsprocessen hos båda huvudmännen. Analys av uppkomna kvalitetsbristkostnader kan vara en väg för att dels gemensamt, dels var för sig identifiera effektiviseringsmöjligheter.

Det finns därtill en oenighet om vilket belopp vård- och omsorgsnämnden skall betala till Region Skåne för utskrivningsklara patienter.

Nämndens svar på granskningen från 2015

Vård- och omsorgsnämnden instämmer i vad som framkommit i revisionsrapporten. De områden som tas upp och beskrivs är områden som förvaltningen har lyft fram under flera år utan att få gehör från Region Skåne.

Vård- och omsorgsnämnden vill utveckla samarbete och samverkan med Helsingborgs lasarett. Detta utifrån att med en bra samverkan kan strategiska och praktiska frågor behandlas och lösas. Vård- och omsorgsnämnden kommer t.ex. att starta upp hemtagningsteam under 2016 vilket bör ge effekt med kortare vårdtid för helsingborgare, förutsatt att det möts av läkarresurser från Region Skånes sida.



Från vård- och omsorgsnämnden finns en analys av orsak och verkan vad gäller andelen betalningsansvar för den del som rör det egna ansvarsområdet, då det pågått en om- och nybyggnation av vårdboenden, som under hösten 2015 slutfördes. Det har inneburit att nämnden under tiden arbetat med en högre andel korttidsplatser för att i möjligaste mån kunna möta behoven.

Gemensamma utbildningsinsatser för personal på Helsingborgs lasarett och vård- och omsorgsförvaltningen är önskvärt då det ökar förståelsen över organisationsgränser men framför allt att det, genom en gemensam kunskapsbas, ger mervärde för den enskilde individen.

Vård- och omsorgsnämnden ser också det som angeläget att vara delaktig i utveckling av system för informationsöverföring.

lakttagelser i samband med uppföljning

Verksamhet

2017-04-04 startade vård- och omsorgsförvaltningen ett hemtagningsteam med syfte att snabbare kunna ta hem patienter till ordinärt boende och samtidigt skapa trygghet för individen och dennes närstående.

I samband med detta startades en styrgrupp för hemtagningsteamet med deltagare från Helsingborgs lasarett, primärvården, Attendo, Omsorg Helsingborg och vård- och omsorgsförvaltningen.

Denna styrgrupp är bl.a. ett lokalt samverkansforum och där det systematiska arbetet med avvikelserapportering i vårdövergångarna hanteras.

Hemtagningsteamet arbetar med att ta hem patienter redan efter tre dagar för att anpassa till den nya betalningsansvarslagen som väntas träda i kraft 2018-01-01. För att kunna ta hem patienterna på ett säkert och tryggt sätt behöver staden få information från slutenvården i ett tidigare skede än vad som nu sker och även denna fråga hanteras i styrgruppen för hemtagningsteamet. Utifrån detta förväntas att Helsingborgs stad kommer att sänka snittet på sina vård dygn.

Då en ny lag troligtvis införs från årsskiftet 2017/2018 så kommer systemen för informationsöverföring som används idag att behöva anpassas och utifrån det har hittills inget annat arbete startats upp.

Det är svårt att rekrytera legitimerad personal och att rekrytera till hemtagningsteamet var inget undantag och det har medfört att starten dragit ut på tiden. All personal får kontinuerlig fortbildning utifrån behov och när utbildningarna i samband med hälso- och sjukvårdsavtalet startar kommer personalen att få delta i dessa också.

Vård och omsorgsförvaltningen följer utskrivningsstatistiken varje månad. Helsingborgs stad och Helsingborgs lasarett har inte samma siffror, en anledning är att processen utskrivningsklara tolkas på olika sätt men även att lasarettet registrerar i två olika system



och att de inte överensstämmer med varandra. Merparten av de fakturor vård- och omsorgsförvaltningen bestrider stryks av regionen.

Ekonomi

Vid granskningen av vård- och omsorgsnämndens bokslut per den 31 december 2016 framkom att för perioden 2015-2016 har en fordran på region Skåne bokats upp med 4 mnkr. Då region Skåne aviserade att de avsåg att skicka sin fordran på Vård- och omsorgsnämnden till inkasso, så betalades hela beloppet som regionen krävde trots att vård- och omsorgsnämnden anser att beloppet är 4 mnkr för högt.

Vid vår förfrågan till vård- och omsorgsnämndens ekonomichef ges följande svar om vad som skett sedan vår granskning:

Regionen, och där ekonomichefen på Helsingborgs lasarett, erkänner ett visst mått av felaktigheter på fakturorna, men det handlar mest om deras system som inte pratar samma språk. Blir fel med datum etc.

Vi har betalt mer (ligger ute med mer) än vad som vi tycker oss att vi ska betala, då de har aviserat att de avser att skicka fordran till inkasso. Vi har bedömt det som att det inte är det sättet som den här tvisten löses. Denna fordran (= överbetalningen) är uppbokad i bokslutet som en fordran på Region Skåne.

Vi har sedan sist påpekat vikten för politiken att de tar upp frågan till diskussion igen. Det verkar som det bara är på den nivån som frågan kan lösas.

Med ovanstående som grund så kan jag enkelt svara nej på frågan om vi kommer att ha hittat en lösning innan delårsbokslutet.

Vi har som revisorer därefter till ekonomichefen på vård- och omsorgsnämnden lämnat beskedet att vid nästa bokslut kan inte beloppet stå kvar som förutbetalad kostnad utan måste då ha hanterats redovisningsmässigt, även om tvisten inte är löst.

Sammanfattande bedömning

Om tvisten avseende ekonomin inte är löst till bokslutet 2017 kommer vård- och omsorgsnämnden att få ta beloppet på 4 mnkr som en kostnad redovisningsmässigt vid detta bokslut.

Vi kan notera att där varit en viss försening i upprättande av hemtagningssteam beroende på svårigheter att rekrytera personal. Vi konstaterar att det sker en utveckling till utökat samarbete.

Vi bedömer därför att vård- och omsorgsnämnden strävar efter att uppnå ett så bra och effektivt samarbete som möjligt med regionen.

Slutsatsen är att stadsrevisionen lämpligen gör en fortsatt uppföljning vid bokslutet för 2017, då dels den ekonomiska tvisten bör vara hanterad och dels att effekterna av det igångsatta hemtagningssteamet bör ha börjat visa sig.

