

Nacka kommun

Uppföljning av tidigare genomförda
granskningar



Building a better
working world



Building a better
working world

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte och omfattning.....	3
1.3. Genomförande	3
2. Granskning av exploateringsprocessen.....	4
Sammanfattad bedömning.....	7
3. Granskning av nämnden för arbete och försörjning aktivitetsansvar	8
Sammanfattad bedömning.....	11
4. Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvården	12
Sammanfattad bedömning.....	16
5. Granskning av Överförmyndarnämnden	17
6. Källförteckning	23

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna följt upp fyra fördjupade granskningar som genomförts i Nacka kommun under tidigare revisionsår. Granskningarna har valts ut i revisorernas risk- och konsekvensbedömning inför revisionsåret 2023. I tabellen redovisas en sammanställning av uppföljningen med angivelse av huruvida åtgärder vidtagits till följd av lämnade rekommendationer.

Granskning	Antal rekommendationer	Åtgärdad		
		Ja	Delvis	Nej
Granskning av Exploateringsprocessen	4	2	2	
Granskning av det kommunala aktivitetsansvaret	4 ¹	1	1	2
Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvården	5	2	1	2
Granskning av Överförmyndarnämnden	6	1	4	1
TOTAL	19	6	8	5

¹ Totalt lämnades nio rekommendationer. Rekommendationerna följes upp 2021 varvid fem bedömdes åtgärdade. I denna granskning av återstående fyra rekommendationer följts upp.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Revisorerna granskar kommunstyrelsen och nämndernas verksamheter genom grundläggande granskning samt fördjupade granskningar inom utvalda områden. Revisorerna följer årligen upp ett antal granskningar som genomförts tidigare år.

1.2. Syfte och omfattning

Syftet med granskningen är att följa upp de åtgärder som vidtagits inom identifierade förbättringsområden samt vilka resultat som uppnåtts. Granskningen omfattar uppföljning av följande fördjupade granskningar:

- ▶ Granskning av exploateringsprocessen (2017)
- ▶ Granskning av det kommunala aktivitetssansvaret (2019)
- ▶ Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård (2020)
- ▶ Granskning av överförmyndarnämnden (2021)

1.3. Genomförande

Utifrån granskningsrapporter, missiv och nämndernas svar på missiven har de åtgärder som vidtagits utifrån rekommendationerna kartlagts. Kartläggningen har genomförts med dokumentgranskning samt kontakt med nyckelpersoner i respektive aktuell verksamhet.

2. Granskning av exploateringsprocessen

Granskningen genomfördes 2017. Syftet med granskningen var att bedöma om underlaget inför genomförandet av exploateringsprojekt innehåller riskanalyser samt är tillräckligt kvalitetssäkrat inför beslut. Vidare syftade granskningen till att bedöma huruvida tecknade avtal med entreprenörer som hanterar exploateringsprocessen är tydliga avseende ansvar och uppföljning.

Revisorernas sammanfattande bedömning var att underlaget inför genomförande av exploateringsprojekt brast eftersom det inte innehöll tydliga och utförliga riskanalyser i enlighet med kommunens projektmodell. Enligt projektmodellen ska projektplanen innehålla en *"mer utförlig riskanalys"*. Vidare ska initialt identifierade riskerna med projektet belysas i start-pm. Revisorerna bedömde att riskerna i de granskade projekten redovisades alltför summariskt, i såväl start-pm som i projektplan.

Rörande kvalitetssäkring saknades tydliga angivelser kring hur underlag ska kvalitetssäkras inför beslut.

Utifrån granskningens slutsatser gavs fyra rekommendationer till kommunstyrelsen.

1. Säkerställ att tillräckligt omfattande riskanalyser genomförs, redovisas och biläggs övrigt underlag inför beslut.
2. Se över rutinerna för kvalitetssäkring av underlag inför beslut.
3. Vidta försiktighet rörande ansvar för allmänna anläggningar, till dess att rättsläget fullständigt utretts.
4. Säkerställ att revisionens rekommendationer hanteras inom rimlig tid.

Nedan redogörs för kommunstyrelsens svar på granskningen och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023.

1. Säkerställ att tillräckligt omfattande riskanalyser genomförs, redovisas och biläggs övrigt underlag inför beslut

Kommunstyrelsens svar 2018

I Kommunstyrelsens svar framhölls arbetet med riskanalyser som genomförs i projektplanen som ansvarig projektledare tar fram i varje stadsbyggnadsprojekt. Riskanalyser genomförs flertalet gånger men kan innehålla frågor som kan vara mindre lämpliga att offentliggöra.

Iakttagelser 2023

Sedan revisionen genomfördes har Anläggningsenheten, som ansvarar för de allmänna anläggningarna i stadsbyggnadsprojekten, arbetat för att utveckla riskanalyserarbetet. Av en ny rutin framgår att riskanalyser ska genomföras före och under hela projekteringsfasen, samt parallellt med successiv produktionsplanering och kalkylering. Detta görs genom att projektgruppen i olika konstellationer kontinuerligt och systematiskt analyserar vilka risker och möjligheter projekten står inför. Denna process benämns som systematisk riskhantering och avser arbetet med att identifiera, värdera, prioritera och bemöta riskerna inom projektet. Arbetet ska leda till att ett riskregister tas fram där samtliga identifierade risker i projektet framgår med riskbehandlings, klassificering, riskägare och ansvarig för riskbehandling.

Resultaten av riskanalyserna påverkar projekteringen, produktionsplaneringen och kalkyleringsarbetet, samt de beslut som behöver fattas för att uppnå de satta projektmålen. Det mest centrala i riskanalyserna lyfts i beslutsunderlag till kommunstyrelsen, t.ex vid genomförandebeslut.

2. Se över rutinerna för kvalitetssäkring av underlag inför beslut

Kommunstyrelsens svar 2018

Kommunstyrelsen svarade att det fanns rutiner och mallar inom exploateringsenheterna som syftar till att kvalitetssäkra arbetet. Kommunstyrelsen såg inget behov av ett politiskt styrdokument kring kvalitetssäkring.

lakttagelser 2023

Enheten för Bygg och anläggning bildades i slutet av 2017 med syfte att förbättra underliggande beslutsunderlag. Det finns en framtagna handbok för kvalitetssäkring av upphandlingsdokument. Vidare finns flera utvecklingsarbeten som syftar till att öka kvalitén inom samtliga delar av exploateringsprojekt. Som exempel lyfts att anläggningsenhetens arbete för att utveckla detaljprojektering och entreprenader. Vidare har rutiner och mallar tagits fram för exempelvis inriktningsbeslut och genomförandebeslut.

3. Vidta försiktighet rörande ansvar för allmänna anläggningar, till dess att rättsläget fullständigt utretts

Kommunstyrelsens svar 2018

Kommunstyrelsen belyste att Stadsledningskontoret gett juridik- och kanslienheten i uppdrag att utreda om utbyggnad av allmänna anläggningar är upphandlingspliktigt. Kommunstyrelsen svarade även att den preliminära bedömningen är att upphandlingslagstiftningen inte hindrar att exploatörer bygger ut allmänna platser.

lakttagelser 2023

I svaret till den uppföljande granskningen betonades att det inte går att lämna ett generellt svar kring huruvida det föreligger upphandlingsplikt vid utbyggnad av allmänna anläggningar utan det bedöms utifrån omständigheterna i varje enskilt fall. Det finns få vägledande avgöranden i frågan.

Upphandlingsplikten beror på flera faktorer, bland annat om det är allmänt eller enskilt huvudmannaskap och vilken finansieringslösning som valts. Kommunen måste, i varje enskilt fall, fastställa om kriteriet för ekonomiska villkor är uppfyllt.

Den främsta utmaningen uppges vara att avgöra om kriteriet för ekonomiska villkor i definitionen av ett kontrakt enligt 1 kap. 15 § LOU är uppfyllt. Om kommunen ålägger exploatören att uppföra och bekosta de allmänna anläggningarna behöver de se till exploateringsavtalets innehåll. Om avtalet innehåller både en prestation och en ersättning, då kan villkor för kontrakt vara uppfyllda enligt LOU. Ett exploateringsavtal är i sig inte upphandlingspliktigt, men om utbyggnaden hanteras i exploateringsavtalet och själva utbyggnaden är upphandlingspliktig ses exploateringsavtalet som ett så kallat blandat kontrakt. Utbyggnaden är då sannolikt att anse som delbar och upphandlas separat.

I de fall kommunen äger marken, delar av marken eller själv är exploatör blir LOU som huvudregel tillämplig vid anläggande av allmänna platser eftersom kommunen i dessa fall själv står för finansieringen av utbyggnaden.

Om ett markanvisningsavtal ingåtts och kommunen överlåter mark till exploatören, överlåter kommunen normalt sett endast kvartersmark. Kommunen behåller således marken avsedd för de allmänna platserna i sin ägo och upphandlar utbyggnaden. Det förekommer även vid markanvisningsavtal att mark överlåts till en exploatör som åläggs att vidta åtgärder för anläggande av allmänna platser som överlåts till kommunen, såsom sker vid exploateringsavtal. I sådana fall görs måste en bedömning göras i det enskilda fallet avseende om det är ett kontrakt med ekonomiska villkor.

4. Säkerställ att revisionens rekommendationer hanteras inom rimlig tid.

Kommunstyrelsens svar 2018

Kommunstyrelsen påpekade att det av kommunstyrelsens yttrande den 13 april 2015, § 119, framkommer att kommunstyrelsen inte fullt ut delade uppfattningen om behovet av åtgärder till följd av lämnade rekommendationer i "Revisionsrapport 3/2014".

I kommunstyrelsens svar lyftes även att samverkan blivit mer strukturerad mellan exploateringsenheterna, controllerenheten, redovisningsenheten och juridik- och kanslienheter. Samverkan bidrar till att möjliggöra och förbättra den gemensamma utvecklingen i verksamheterna samt till att förbättra hanteringen av revisorernas rekommendationer. Även den förstärkning av stödresurser, såsom ekonomer och jurister, som skett under senaste år inom exploateringsenheterna bidrar till detta. Internkontrollen stärktes inför 2018 för att säkerställa att riktlinjer för fördelningen av utgifter mellan gata, VA och park efterlevs. Även rutinen för projektavslut har setts över ytterligare under året.

lakttagelser 2023

I svaret 2023 uppges att revisorernas synpunkter är en viktig del i det ständiga förbättringsarbetet och att åtgärder så som bildandet av Anläggningsenheten delvis ett resultat av synpunkten att se över rutinerna för kvalitetssäkring av underlag.

Huruvida samtliga rekommendationer ska hanteras är beroende av att kommunstyrelsen eller aktuell nämnd instämmer med behovet.

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Delvis	Nej	
Säkerställ att tillräckligt omfattande riskanalyser genomförs, redovisas och biläggs övrigt underlag inför beslut.	X			Det finns erforderliga rutiner för riskanalyser. Riskanalyser ska genomföras inför projekt men även kontinuerligt under projektet. Det som bedöms vara av väsentlig karaktär redovisas till aktuell politisk instans, exempelvis vid genomförandebeslut. Bedömningen baseras på dokumentstudier. Kontroll av tillämpning av rutin har inte skett.
Se över rutinerna för kvalitetssäkring av underlag inför beslut.	X			Rutinerna för kvalitetssäkring har utvecklats. Det finns en nu handbok framtagen som avser upphandlingsdokument. Vidare har rutiner och mallar setts över.
Vidta försiktighet rörande ansvar för allmänna anläggningar, till dess att rättsläget fullständigt utretts.		X		Rättsläget på nationell nivå anges ännu inte vara fullt ut utrett. Det finns en medvetenhet kring frågans komplexitet.
Säkerställ att revisionens rekommendationer hanteras inom rimlig tid.		X		Genom den uppföljande granskningen noterar vi att flera rekommendationer har omhändertagits. Vi bedömer att detta har skett inom en rimlig tidsintervall.

3. Granskning av nämnden för arbete och försörjning² aktivitetsansvar

Granskningen genomfördes i november 2019 och syftade till att med utgångspunkt från revisorernas frågeställningar avseende nämnden för arbete och försörjnings aktivitetsansvar fördjupa informationsinsamlingen för att erhålla ett tillräckligt underlag till bedömning av om nämnden genomför sitt aktivitetsansvar på ett ändamålsenligt sätt.

Revisorernas bedömning var att nämnden delvis säkerställt att det kommunala aktivitetsansvaret för ungdomar under 20 år bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Utifrån granskningens resultat lämnades nedan listade rekommendationer till nämnden för arbete och försörjning. Granskningen följdes upp av revisorerna under 2021. varvid rekommendation 1–5 bedömdes som åtgärdade, rekommendation 6–8 som delvis åtgärdade och rekommendation 9 bedömdes som ej åtgärdad. I denna granskning följs rekommendation 6–9 upp.

1. Besluta om handlingsplan för aktivitetsansvaret.
2. Fastställa mål i linje med det kommunala aktivitetsansvarets syfte.
3. Korta ned tiden för att komma i kontakt med ungdomar som ingår i aktivitetsansvaret.
4. Definiera i en rutin hur individuell planering ska genomföras.
5. Utveckla förutsättningar för samverkan. Tillse att tydliga rutiner för samverkan ta fram. Verka för att alla relevanta samverkansparter är involverade i framtagandet av rutinerna.
6. Säkerställ att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nås och erbjudas lämpliga åtgärder som kan motivera till studier.
7. Utforma en relevant uppföljning av aktivitetsansvaret och utvärdering av insatserna.
8. Utvärdera arbetet med feriearbeten.
9. Besluta om mål och strategi för nämndens uppgifter som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft.

Nedan redogörs för nämndens svar på granskningen, kommentarerna som lämnades i den uppföljande granskningen 2021 och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023 per rekommendation.

² Tidigare arbets- och företagsnämnden.

6. Säkerställ att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nå och erbjudas lämpliga åtgärder som kan motivera till studier

Nämndens svar 2019

Nämnden svarade att Arbets- och företagsenheten sett över rutinen för kontakt med ungdomar som inte självmant hör av sig till myndigheten med ambitionen att korta ner tiden innan hembesök samt intervallet mellan påminnelsebrev.

Kommentarer 2021

Rekommendationen bedömdes som delvis uppfylld. Enheten skickar ut informationsbrev varannan vecka i stället för var fjärde vecka som tidigare. Dock kunde hembesök inte genomföras som tidigare på grund av pandemin. I uppföljningen bedömdes nämnden ha vidtagit åtgärder för att kunna nå de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret.

lakttagelser 2023

Under våren har en särskild insats genomförts för att utveckla den uppsökande verksamheten. 121 ungdomar har kontaktats via telefonsamtal och hembesök. Kontaktförsöken lyckades inte för drygt hälften av ungdomarna. De ungdomar som svarade uppgav bland annat att de studerade på annan ort, vistades utomlands eller arbetade.

Det finns en önskan om att utveckla kontaktvägarna till ungdomar. Det uppges dock vara en utmaning att få kontakt när eleven inte kan påträffas på folkbokföringsadressen. När det gäller hembesök och kontakt med ungdomar sker en översyn kring hur de kan nå fram i högre grad. Ungdomen söks även via telefon och kontakt tas med kommunens fältarbetare som arbetar med ungdomar och andra kontaktytor för att kunna komma vidare. Om det antas att en uppgift i folkbokföringen om en person som är eller har varit folkbokförd är oriktig eller ofullständig anmälas det till Skatteverket.

7. Utforma en relevant uppföljning av aktivitetsansvaret och utvärdering av insatserna.

Nämndens svar 2019

Nämnden svarade att utfall av det kommunala aktivitetsansvaret rapporteras två gånger per år vari det delges statistik samt en kortfattad analys. Rapporten kan utvecklas avseende uppföljning av utfall i relation till verksamhetens syfte och mål vidare kan analysen fördjupas. Arbets- och företagsenheten ska ta fram ett samlat förslag på utvecklad uppföljning och utvärdering till höstens tertialrapportering.

Kommentarer 2021

Rekommendationen bedömdes som delvis uppfylld. Utveckling av uppföljning och utvärdering hade enbart skett i mindre utsträckning. I mål och budget för 2022 ingick att genomföra en fördjupad analys för att öka kunskapen om vilka insatser som leder till att ungdomar går vidare till studier efter avslutad insats.

lakttagelser 2023

En rapport/genomlysning av det kommunala aktivitetsansvaret har nu genomförts. Ett av utvecklingsområden var uppföljning. Ett arbete har påbörjats, men har inte prioriterats av skäl som sjukskrivning och byte av verksamhetssystem. Det uppges vara en utmaning att hitta en ändamålsenlig uppföljningsmodell. En anledning är att uppföljningen sker i olika system. Det finns även ett behov av att kvalitetssäkra och skapa enhetlighet i registreringen i system.

8. Utvärdera arbetet med feriearbeten.

Nämndens svar 2019

Nämnden svarade att en utvärdering av arbetet med feriearbeten skulle genomföras efter sommaren 2020. Vidare skulle enheten bereda underlag till nämnden för beslut gällande mål- och resultatindikatorer samt målgrupp avseende ålder för ansvarsområdet feriearbete.

Kommentarer 2021

Rekommendationen bedömdes som delvis åtgärdad. Det hade inte skett en utvärdering av arbetet med feriearbetet 2020 med anledning av sjukskrivningar och omorganisering. Underlag gällande mål- och resultatindikatorer avseende feriearbeten presenterades dock för nämnden 2021.

lakttagelser 2023

Verksamheten med feriearbeten utvärderas nu löpande. Verksamheten mäter för närvarande, och kommer även framgent att redovisa till nämnden:

- ▶ Andel prioriterade ungdomar
- ▶ Andel gröna sommarjobb
- ▶ Andel välfärdsjobb
- ▶ Andel ungdomar som genom att delta i sommarskola prioriterats för sommarjobb

Det har även skett vissa fördjupade utvärderingar i samband med nämndens beslut om syftet med feriearbeten i Nacka kommun. Utvärderingen omfattade bland annat långsiktiga konsekvenser av feriearbetet.

Det finns ingen beslutad indikator för ferieverksamheten i nuvarande mål och budget.

9. Besluta om mål och strategi för nämndens uppgifter som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft.

Nämndens svar 2019

Nämnden svarade att reglementet skulle ses över under 2020 i syfte att förtydliga nämndens ansvar för kompetensförsörjning. Efter översynen ska beslut om eventuell strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet.

Kommentarer 2021

Rekommendationen bedömdes som ej åtgärdad. En översyn hade inte genomförts 2021 och inte heller hade en strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet antagits.

lakttagelser 2023

Näringslivsstrategi från 2018 har inte uppdaterats. Reglementet uppdaterades 2022 i samband med att nämnden bytte namn.

I termer av strategi är länken mellan Arbets- och etableringsenheten och näringslivsstaben på chefsnivå samt via Arbets- och etableringsenhetens innovations- och entreprenörsrådgivare (samt ansvarig för karriärmässor) av vikt. Samverkan har etablerats mellan Arbets- och etableringsenheten och näringslivsstaben kring karriärmässor. Arbets- och etableringsenheten samarbetar även med näringslivsstaben kring frågor om efterfrågan på arbetskraft. Det gäller:

- **Informationsutbyte:** om arbetsmarknadens behov och trender och vilka branscher och yrken som har hög efterfrågan på arbetskraft,
- **Matchning av kompetenser:** matchning av arbetslösa som finns i kommunen med de kompetenser som företagen behöver.
- **Nätverk och mässor:** genom att bjuda in företag och arbetsgivare till dessa evenemang kan näringslivsstaben få en bättre förståelse för företagets behov och vilka typer av kompetenser som efterfrågas på arbetsmarknaden.
- **Uppföljning:** vi följer upp med företagen som har anställt arbetslösa personer för att se hur samarbete fungerar och om det finns några förbättringsområden.

En ny indikator avseende kompetensförsörjningsansvaret kommer att föreslås nämnden för arbete och försörjning inför 2024.

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Delvis	Nej	
Säkerställ att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nås och erbjudas lämpliga åtgärder som kan motivera till studier.		X		En särskild insats har genomförts, dock fick nämnden enbart kontakt med omkring hälften av de berörda personerna. Vi ser positivt på att nämnden genomfört ytterligare ansträngningar men noterar att utmaningen kvarstår.
Utforma en relevant uppföljning av aktivitetsansvaret och utvärdering av insatserna.			X	Vi bedömer att rekommendationen kvarstår då nämnden ännu inte funnit ett ändamålsenligt sätt att följa upp aktivitetsansvaret och utvärdering av insatser. Vi bedömer att det är av vikt att arbetet prioriteras framgent.
Utvärdera arbetet med feriearbeten.	X			Utvärdering av arbetet med feriearbeten genomförs nu löpande. Det har även skett fördjupade utvärderingsinsatser i samband med politiska beslut.
Besluta om mål och strategi för nämndens uppgifter som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft.			X	Samarbete med näringslivsstaben sker. Under 2022 och 2023 har tre olika arbetsmarknadsmässor genomförts i samverkan. Det har dock inte beslutats om några mål eller strategier som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft eller förtydliga arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet.

4. Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvården

Granskningen genomfördes 2021. EY genomförde granskningen på uppdrag av revisorerna i Region Stockholm, Stockholms stad, Haninge kommun, Huddinge kommun, Järfälla kommun, Nacka kommun, Sollentuna kommun, Sundbybergs stad samt Värmdö kommun. Granskningen syftade till att bedöma om samverkan kring utskrivningsklara patienter sker så att en god vård och en social omsorg av god kvalitet främjas.

Nacka kommuns revisorers sammanfattande bedömning var att samverkan sker men inte i den form som parterna kommit överens om. Rutinerna var inte förankrade hos alla medarbetare, kommunikation skedde genom andra kanaler och patienter var sällan involverade enligt lagens intentioner. I samband med utskrivning och hemgång uppstod ofta svårigheter att samverka.

Utifrån granskningens slutsatser gavs fem rekommendationer till äldrenämnden. Rekommendation nummer fem gavs till både äldrenämnden och kommunstyrelsen.

1. Säkerställ att kommunen vid behov initierar samordnad individuell planering, om primärvården inte tar sitt kallelseansvar.
2. Säkerställ att kommunikationen mellan biståndshandläggare och samtliga involverade utförare av insatser fungerar väl, tex, vad avser utförarnas behov av framförhållning och övrig information.
3. Utveckla rapporteringen av avvikelser till regionen och återkoppla på avvikelserapporter från regionen.
4. Följ upp återinläggningar av patienter och kommunens insatser vid hemgång.
5. Verka för att den regionala överenskommelsen om samverkan utvärderas och att effektmålen följs upp.

Nedan redogörs för kommunstyrelsens svar på granskningen och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023 per rekommendation.

- 1. Säkerställ att kommunen vid behov initierar samordnad individuell planering (SIP), om primärvården inte tar sitt kallelseansvar.**

Äldrenämndens svar 2021

Äldrenämnden svarade att de arbetar löpande för att säkerställa att samtliga handläggare har tillräckliga kunskaper om hur och när de ska initiera till SIP, samt att detta görs när behov finns. Kommunens biståndshandläggare kan påkalla behovet av SIP även om den fasta vårdkontakten bär ansvaret att kalla till mötet. Kommunen värnar om patientsäkerheten och säkerställer en fungerande process trots att samverkan mellan parterna brister. Regionen måste skyndsamt vidta åtgärder för att lösa situationen. Biståndshandläggare kallar alltid primärvården om det finns behov av SIP för kunder som befinner sig hemma eller påkallar behov av SIP till primär- eller slutenvård om kunden befinner sig inom slutenvården. Övergripande samverkansmöten låg nere under pandemin men ska återupptas och SIP ska vara en prioriterad fråga under hösten 2021.

lakttagelser 2023

De övergripande samverkansmötena har återupptagits och sker inom ramen för Nära Vård. Styrgruppsmöten, de underliggande "klustermötena" samt arbetsgruppsmöten leds av samordnande Boo vårdcentral. Äldrenehets chefer har samverkansmöten med Nackageriatriken, vilka har majoriteten av patienter/kunder som bor i Nacka. Handläggarna har även samverkansmöten med slutenvården en gång per termin.

Det finns rutiner för att kalla till SIP. Fortsatt kallar och påtalar biståndshandläggare om det finns behov av SIP.

Primärvården kallar relativt ofta till SIP-möten men deltar oftast enbart per telefon. Att enbart delta via högtalartelefon och övriga deltagare är på plats bidrar till att kvaliteten på mötet blir sämre och äldre patienter/kunder inte är lika delaktiga i mötet. Det finns fortfarande ingen gemensam säker digital plattform för SIP-möten med olika huvudmän och verksamheter. Kommunen har en krypterad och säker plattform för videmöten med kunder, men Regionen har uppgivit att de inte har fått använda denna. Upplevelsen är att primärvården kallar till SIP i större utsträckning nu än tidigare. Det finns dock 11 olika utförare av primärvård och 17 anordnare av hemtjänst vilket bidrar till variationer i SIP-genomförandet

2. Säkerställ att kommunikationen mellan biståndshandläggare och samtliga involverade utförare av insatser fungerar väl, tex, vad avser utförarnas behov av framförhållning och övrig information.

Äldrenämndens svar 2021

Äldrenämnden bedömde att kommunikation mellan biståndshandläggare och anordnare av hemtjänst fungerar väl. På uppdrag av nämnden anordnar äldreheten möten kvartalsvis där anordnare och representanter från äldreheten arbetar med utvecklings- och samverkansfrågor. Äldreheten initierar även samverkansmöten kvartalsvis där hemtjänstanordnare, biståndshandläggare och regionens distriktssköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter träffas i syfte att säkerställa att samverkan fungerar bra. Utskrivningsprocessen har varit ett återkommande tema på dessa möten. På höstens kommande anordnarmöten kommer granskningsrapporten från EY presenteras och diskuteras i syfte att stärka kommunikationen mellan biståndshandläggare och anordnare.

lakttagelser 2023

De lokala samverkansmötena har återupptagits och genomförs sedan 2023 i tre geografiska områden minst två gånger per år. På dessa deltar biståndshandläggare, hemtjänstanordnare och primärvårdsutförare. SIP är en stående punkt på agendan.

Äldreheten fortsätter att arrangera och bjuda in alla hemtjänstanordnare till en till två kvalitetsdialoger per termin.

Kommunikationen mellan slutenvård och äldreheten uppges ske primärt i det verksamhetsövergripande systemet Lifecare. Om slutenvården inte får svar finns en rutin att ringa kommunens kundserviceenhet, som skickar ett internt snabbmeddelande till äldrehetens chefer vilka återkopplar inom några minuter. Enligt uppgift kan det avse att svar uteblivit ett par timmar.

Vidare finns nya rutiner för kommunikation mellan hemtjänstanordnare och äldreheten. För att kommunikationen ska ske säkert och smidigt uppmanas anordnarna i första hand att skicka meddelanden till handläggare i verksamhetssystemet Pulsen Combine.

3. Utveckla rapporteringen av avvikelser till regionen och återkoppla på avvikelserapporter från regionen.

Äldrenämndens svar 2021

Äldrenämnden svarade att äldreheten har en rutin för rapportering av avvikelser till regionen. Uppföljning sker månadsvis internt av avvikelser till regionen. Uppföljningen sammanställs i äldrenämndens årliga kvalitetsberättelse. Den framtagna rutinen kommer under hösten att implementeras i hela sociala omsorgsprocessen. Ett nytt kommunikationssystem för samverkan kring utskrivningar, Life Care SP kommer att införas under hösten och ersätta det nuvarande Webcare. Det innebär att samtliga regionens verksamheter kommer att anslutas till systemet, så även sociala omsorgsprocessens samtliga myndighets- och huvudmannaenheter samt särskilda boende för äldre. Äldrenämnden instämmer i att det då är viktigt att vi säkrar att rutin för avvikelser är känd och används och att regelbundna, systematiska uppföljningar genomförs både inom kommunen och på regional nivå.

lakttagelser 2023

När det nya systemet Lifecare infördes fanns stora förhoppningar från både kommun och region på en "avvikelsemodul". Någon sådan finns fortfarande inte och det systematiska arbetet med avvikelser mellan kommun och region fungerar sämre än tidigare då vi saknar digitala förutsättningar.

När en avvikelse uppstår används en särskild avvikelseblankett. Den skickas per post till slutenvården eftersom det saknas ett gemensamt digitalt kommunikationssystem för detta. Problemet har tagits upp på samverkansmöten varvid det visade sig att slutenvården saknade tydliga rutiner för mottagande av kommunens avvikelser. Slutenvården har i sin tur ett eget avvikelssystem, vilket troligen innebär att flera avvikelser som slutenvården uppräftar inte blir kända för äldreheten. Båda parter är överens om att situationen inte är tillfredsställande. Av denna anledning har en tillfällig ändring i rutinen genomförts som innebär att de avvikelser som förekommer mellan slutenvård och äldrehet ska skickas direkt till namngiven chef för hantering.

Kommunikationen kring utskrivningar i Lifecare upplevs fungera bra. När någon skrivs in på sjukhuset görs ett inskrivningsmeddelande av sjukhuset till kommunen via Lifecare SP. Äldreheten svarar med information om kundens eventuella insatser och kontaktuppgifter till hemtjänstanordnare. Sjukhusen kontaktar sedan anordnarna inför utskrivning. Krävs det planering och utökning av insatser stöttar äldreheten i att det blir en välfungerande hemgång.

Det kan förekomma att patienter skrivs ut utan kontakt med hemtjänsten. Enligt slutenvården beror det vanligen på att kunden motsagt sig kontakt med kommunen.

4. Följ upp återinläggningar av patienter och kommunens insatser vid hemgång.

Äldrenämndens svar 2021

Äldrenämnden granskar ärenden månadsvis där återinskrivning finns registrerade i kommunikationssystemet Webcare.

Äldreenheten uppger att det finns en brist i systemet då en patient byter vårdnivå eftersom det kan visas som en återinskrivning. Under perioden 1 januari 2020 – 30 juni 2021 finns totalt 17 personer registrerade när det gäller återinskrivningar inom 7 dagar. Det totala antalet vårdtillfällen under motsvarande period är 1 658 vilket innebär att andel återinskrivningar totalt är ca 1 %. Nacka kommun ligger under snittet för regionen samtliga månader utom en. En granskning av de 17 fall som finns registrerade för Nacka kommun visar att det i de flesta fall handlar om byte av vårdnivå. Vid ett par tillfällen berodde återinläggningen på att kunden blev medicinskt sämre och hemsjukvården bedömde att kunden skulle åter till slutenvården.

Äldrenämndens ambition är att det nya kommunikationssystem som införs under hösten 2021 kommer att innebära en mer tillförlitlig statistik över återinläggningar än det kommunerna har tillgång till idag.

lakttagelser 2023

Det är slutenvården som registrerar återinläggningar. Kommunen har enligt uppgift inte längre möjlighet att följa återinläggningar i Lifecare.

Bytet till systemet Lifecare tycks enligt äldreenheten innebära en försämring, vilket kan bero på att systemets möjligheter inte är fullt kända av alla parter ännu. Slutenvården uppger att alla återinläggningar registreras i systemet Take Care med koder utifrån orsak till återinläggningen. Slutenvården följer denna statistik. Då det inte fullt ut går att följa statistiken är det svårt att bedöma vilka av återinläggningarna som beror på att hemgången inte har fungerat.

5. Verka för att den regionala överenskommelsen om samverkan utvärderas och att effektmålen följs upp.

Äldrenämnden och Kommunstyrelsens svar 2021

Äldrenämnden svarade att de instämmer i rekommendationen och ska se till att frågan tas upp med Storsthlm. Äldrenämnden ser även att kundernas upplevelser bör följas upp och tas i beaktan vid en gemensam uppföljning.

Kommunstyrelsen svarade att uppföljning ska enligt överenskommelse ska initieras snarast. Vidare föreslås att kundernas upplevelse tas i beaktan vid en gemensam uppföljning.

lakttagelser 2023

Enligt äldreenheten är strukturen för samverkan tydligare idag. Kommunen deltar mer aktivt i arbetet. I kommunikation med Region Stockholm och Storsthlm har äldreenheten tagit fram nedanstående svar kring tidplanen för uppföljning:

”För närvarande ingen tidsplan för uppföljning av just denna överenskommelse. Men samverkansstrukturen enligt HÖK implementeras enligt uppdrag i etableringsprojekt (med samrådsgrupper etc). I uppdraget finns även att se över uppföljningsmodellen för

Samverkansöverenskommelser så ett arbete framöver för samrådsgrupperna blir att se över och föreslå ev uppföljning av saköverenskommelser. Under de första åren har det varit löpande uppföljning av utskrivningsklara dagar till VIS.”

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
Säkerställ att kommunen vid behov initierar samordnad individuell planering, om primärvården inte tar sitt kallelseansvar.	X			Då behov finns och primärvården inte tagit sitt ansvar att kalla till SIP finns rutin för att biståndshandläggare ska kalla. Samverkan och primärvårdens benägenhet att kalla till SIP uppges ha förbättrats.
Säkerställ att kommunikationen mellan biståndshandläggare och samtliga involverade utförare av insatser fungerar väl, tex, vad avser utförarnas behov av framförhållning och övrig information.	X			Kommunikationen mellan äldreheten och primärvården har förbättrats. Flertalet nya rutiner har tagits fram och etablerats.
Utveckla rapporteringen av avvikelser till regionen och återkoppla på avvikelserapporter från regionen.			X	Det finns inte en fungerande hantering av avvikelser, varken från äldreheten eller slutenvården. Den främsta anledning är att det saknas gemensamma digitala verktyg för kommunikationen av avvikelser. En förändring i rutinen för hantering av avvikelser har dock implementerats i syfte att tillfälligt förbättra situationen. Vi noterar dock att detta är en utmaning för flertalet kommuner och regioner.
Följ upp återinläggningar av patienter och kommunens insatser vid hemgång.			X	Det är slutenvården som följer upp återinläggningar. Kommunen kan enligt uppgift inte längre följa detta i det aktuella systemet. Av denna anledning bedöms denna rekommendation inte längre vara fullt ut aktuell.
Verka för att den regionala överenskommelsen om samverkan utvärderas och att effektmålen följs upp.		X		Äldreheten har initierats kommunikation avseende uppföljning av överenskommelsen. I svar från Region Stockholm och Storsthlm framkommer dock att det inte finns någon tidsplan för uppföljningen i dagsläget. Det är av vikt att kommunen fortsatt verkar för att den regionala överenskommelsen om samverkan utvärderas och att effektmålen följs upp.

5. Granskning av Överförmyndarnämnden

Granskningen genomfördes våren 2021. Syftet med granskningen var att bedöma om överförmyndarnämndens verksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Revisorernas sammanfattande bedömning var att styrningen av verksamheten i huvudsak är tillräcklig och att det finns förutsättningar att leva upp till kraven på verksamheten. Revisorerna såg vissa utvecklingsområden för att stärka den interna kontrollen och främja en god uppföljning.

Utifrån granskningens slutsatser gavs sex rekommendationer till överförmyndarnämnden.

1. Stärka den interna kontrollen och implementera en systematisk egenkontroll i form av exempelvis stickprovsvis granskning av akter.
2. Säkerställa att erforderliga insatser genomförs för att uppnå en högre grad av certifierade ställföreträdare och därigenom uppnå fullmäktiges mål.
3. Upprätta en långsiktig kompetensförsörjningsplan för att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning av ställföreträdare.
4. Överväga att införa en rutin i rekryteringsprocessen där potentiella ställföreträdare frågas om antal uppdrag i andra kommuner.
5. Tydliggöra vägledningar kring hur nämndens medarbetare ska genomföra rimlighetsbedömningar vid normal granskning av årsräkningar.
6. Implementera rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten.

Nedan redogörs för kommunstyrelsens svar på granskningen och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023 per rekommendation.

1. **Stärka den interna kontrollen och implementera en systematisk egenkontroll i form av exempelvis stickprovsvis granskning av akter.**

Överförmyndarnämndens svar 2021

Överförmyndarnämnden svarade att nämnden genom riktlinjer beslutade av kommunfullmäktige har en struktur för att säkerställa att det finns en fungerande intern kontroll inom nämndens ansvarsområde. Det finns även information om vilka åtgärder som vidtas för att reducera riskerna. Nämnden lyfte upp att de har fler former av uppföljningar utöver den kopplat till internkontrollplanen, så som att verksamheten genomför djupgranskningar av ärenden. Vidare uppges verksamheten ha en transparens i handläggningen då flera medarbetare kan handlägga olika delar i ett ärende och det i sig medför en egenkontroll.

Inför nästkommande års interkontrollplan (2022) kommer det genomföras en ny riskanalys som utgör underlaget för överförmyndarnämndens beslut om att anta interkontrollplan. I riskanalysarbetet kommer nämnden beakta om det finns skäl att systematisk egenkontroll behöver implementeras i interkontrollplanen.

lakttagelser 2023

Verksamheten uppges ha en fungerande egenkontroll genom att flera medarbetare handlägger olika delar av ett ärende. Medarbetare är skyldig enligt, rutinen 'Om någon gör fel', att se till att ett fel blir åtgärdade. Varje medarbetare får en introduktion till rutinen. Enligt uppgift fungerar rutinen väl och fel brukar påtalas och rättas av medarbetare själv eller med hjälp av enhetschef.

Egenkontroller sker även genom att enhetschef går igenom anmälda delegationsbeslut. Vid eventuella oklarheter sker en fördjupad granskning av ärendet. Utifrån granskningen ändras rutiner vid behov och resultatet lyfts upp i grupp med handläggarna. Egenkontrollen utför även genom att enhetschefen vid indikation på misstag eller fel går igenom ärenden samt ytterligare ärenden av den berörda handläggaren. Under hösten 2023 ska egenkontrollen systematiseras genom ett system för urval av ärenden.

2. Säkerställa att erforderliga insatser genomförs för att uppnå en högre grad av certifierade ställföreträdare och därigenom uppnå fullmäktiges mål.

Överförmyndarnämndens svar 2021

Överförmyndarnämnden svarade att ställföreträdare genomgår en obligatorisk grundutbildning och att kommunen har en frivillig certifiering av ställföreträdare med ytterligare krav på genomförd avancerad utbildning. De senaste åren har andelen som genomgått certifiering varit låg. Under 2020 och våren 2021 har certifieringen varit pausad med anledning av pandemin.

Nämnden konstaterar att uppdraget som ställföreträdare är ideellt och många åtar sig uppdraget i egenskap av anhörig till huvudmannen. I egenskap av anhörig till huvudman finns det sällan ett incitament att vidareutbilda sig inom området och genomgå certifiering. Nämnden ser därför skäl att kommunfullmäktiges mål om certifiering ska avse ställföreträdare som har uppdrag till annan än nära anhörig. Nämnden avser därför att föreslå kommunfullmäktige att justera indikatorn. I övrigt ser nämnden att det är angeläget att återuppta arbetet med certifieringen och vidta åtgärder för att säkerställa ett fortsatt intresse för certifiering.

lakttagelser 2023

Incitamentet för att bli certifierad är fortsatt lågt för de ställföreträdare som innehar endast ett uppdrag och dessutom är anhörig till huvudmannen. Dessa ställföreträdare, som är vanligt förekommande, upplever att de har tillräckligt med kunskap för att utföra uppdraget och är oftast inte intresserad av att ta andra uppdrag. Indikatorn i mål och budget för 2022 gällande andel som blir certifierade justerades därför till att inte längre omfatta ställföreträdare som är anhöriga till sin huvudman.

En ytterligare åtgärd som vidtagits för att öka andelen certifierade ställföreträdare är att nämnden i mål och budget för 2023 ändrat innebörden av certifieringen. Målet är att det ska bli enklare och mer tillgängligt för alla ställföreträdare att bli certifierade. Nämnden erbjuder nu samtliga ställföreträdare en serie av föreläsningar och därefter en möjlighet att göra ett kunskapstest. Efter godkänt test blir ställföreträdaren certifierad. Kunskapstestet är under utveckling och därför följs mätningen upp först i årsbokslutet. Tidigare behövde ställföreträdaren bli utvald för certifiering.

3. Upprätta en långsiktig kompetensförsörjningsplan för att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning av ställföreträdare.

Överförmyndarnämndens svar 2021

Överförmyndarnämnden bedömde att det tillgången till ställföreträdare är tillfredsställande. Nämnden arbetar aktivt med rekryterings- och matchningsprocessen för ställföreträdare som består av bland annat informationsmöte, kontroll, testning och utbildning. Nämnden ser dock inte att det behövs ett enskild kompetensförsörjningsplan utan detta ingår i nämndens samlade arbete.

Nämnden har devisen att det ska vara lätt att göra rätt för ställföreträdare. Ett led i att kunna göra rätt är att nämnden ser till att utbilda och certifiera ställföreträdare så de kan känna sig trygga och stolta i sina roller. Ett annat led i detta är att ställföreträdarna ges en god service och att överförmyndarverksamheten är tillgänglig för frågor och stöd. Vidare har nämnden gett ställföreträdarna möjlighet att lämna redovisningar och ansökningar i ett flertal e-tjänster.

lakttagelser 2023

Överförmyndarenheten har upprättat en intern plan för rekrytering av ställföreträdare under 2023. Det är vanligt att en nära anhörig är föreslagen i en ansökan om god man varav nämnden endast rekryterar till de uppdrag där det saknas förslag på god man.

I planen för rekrytering av ställföreträdare omnämns bland annat nedanstående åtgärder.

- En 'reklamfilm' har skapats i syfte att väcka nyfikenhet till uppdraget som god man. Filmen annonseras på Willys skärmar vid kassan i Sickla och Mölnvik.
- Innehållet i certifieringen har ändrats i syfte att locka fler att kompetensutvecklas.
- Kontakt har tagits med studieförbundet ABF för att få igång ett eventuellt samarbete i syfte att få vara med och utbilda på ABFs kurs för gode män och på så sätt locka personer till Nacka.
- Nämnden kan erbjuda ett extra ordinärt arvode i syfte att kunna rekrytera ställföreträdare i mer komplicerade ärenden. Nämnden har beslutat att höja nivån på detta arvode.
- Mentorskapen³ för gode män ska utvecklas under hösten 2023.
- Utredning om förvaltarenhet kommer inledas till hösten.

³ Alla nya gode män som inte är anhörig tilldelas en mentor vid sitt första uppdrag. Mentorn är en erfaren god man som får ersättning för fem timmars coachande. Ersättningen är 200 kr/h. Vi vill se över och utveckla mentorskapen genom att ge mer stöd till mentorerna i någon form.

4. Överväga att införa en rutin i rekryteringsprocessen där potentiella ställföreträdare frågas om antal uppdrag i andra kommuner.

Överförmyndarnämndens svar 2021

Överförmyndarnämnden tillämpar en succesiv tilldelning av uppdrag sker för att säkra att ställföreträdaren inte har fler uppdrag än denne kan fullgöra på ett bra sätt. I samband med rekrytering av ställföreträdare följer handläggaren en checklista till stöd för lämplighetsavvägning av ställföreträdaren. I detta ingår att beakta förmågan att ta sig an uppdraget. Det behöver finnas utrymme för en individuell bedömning som utgår från ställföreträdarens förmåga, kapacitet, erfarenhet samt övrig livssituation/ åtaganden.

Ställföreträdarens lämplighet kan därför vara avhängig antalet uppdrag i annan kommun, men det kan likväl vara beroende av andra åtaganden/ arbete. Det är därför viktigt att det finns utrymme för en bedömning där handläggaren ges en samlad bild av ställföreträdarens förmåga och utrymme att ta sig an uppdraget. Överförmyndarverksamheten ser löpnade över checklistan för att säkerställa att denna fungerar som ett bra verktyg. Verksamheten ska se över om det finns behov att komplettera med denna fråga.

lakttagelser 2023

Det har inte införts en rutin avseende att fråga om antal uppdrag i andra kommuner. Anledningen uppges vara det alltid är en individuell bedömning. Nämnden anser att det är viktigaste att ställföreträdaren klarar de uppdrag som hen är förordnad till.

Ställföreträdare granskas innan de tilldelas uppdrag och de som har flera uppdrag granskas av en och samma handläggare i syfte att få en helhetsbild. Om en ställföreträdare med flera uppdrag inte sköter sina åtaganden informeras nämnden. Vid behov kan nämnden entlediga ställföreträdare från ett eller flera uppdrag.

Det uppges dock vara viktigt att en ställföreträdare inte har för många uppdrag i kommunen parallellt då det kan bli svårigheter att ersätta en ställföreträdare som blir sjuk eller avlider.

5. Tydliggöra vägledning kring hur nämndens medarbetare ska genomföra rimlighetsbedömningar vid normal granskning av årsräkningar.

Överförmyndarnämndens svar 2021

Överförmyndarnämnden svarade att nya handläggare introduceras av en handledare som är en erfaren handläggare. Nämnden anser att arbetet med att granska årsräkningar till viss del förmedlas bättre genom upplärning i stället för skriftliga vägledningar. Alla nya handläggare ska även genomgå en grundutbildning inom överförmyndarområdet det första arbetsåret. Verksamheten har handläggarmöten en gång i veckan där handläggarna lyfter olika dilemman, ofta inom området granskning, i syfte att stötta och lära av varandra.

Verksamheten begär alltid in bankkontoutdrag för varje årsräkning som lämnas in. Det finns således alltid ett underlag att göra rimlighetsbedömningar utifrån. Länsstyrelserna har i april 2019 gett ut nationella riktlinjer för överförmyndares granskning. Av riktlinjerna framgår hur överförmyndaren bör gå till väga vid granskningen av årsräkningar. Överförmyndarnämnden anser att den kompetens som handläggarna besitter, hur verksamhetens bedrivs samt nämndens egna och länsstyrelsernas riktlinjer är tillfyllest för att uppfylla en kvalitativ och rättssäker verksamhet.

lakttagelser 2023

Nämnden vidhåller det som uppgetts tidigare. Nämnden tillägger att granskningen är noggrann och att alla årsräkningar kontrolleras mot kontoutdrag.

- 6. Implementera rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten.**

Överförmyndarnämndens svar 2021

I revisionsrapporten uppges att det saknas rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten. Revisionen bedömer att nämnden har goda rutiner för att samla in klagomål på ställföreträdare och att motsvarande modell bör kunna användas för en mer generell synpunktshantering. En allmän synpunktsinsamling kan underlätta arbetet med verksamhetsutveckling och lärande. Överförmyndarnämnden instämmer i revisionens bedömning och kommer att se över införandet av en mer generell och systematisk synpunktshantering.

lakttagelser 2023

Överförmyndarenheten har infört en stående punkt på sina enhetsmöten med rubriken 'Synpunkter/klagomål på verksamheten stort som smått'. Vidare kommer medarbetare på enheten att samla in synpunkter under året för att sedan jobba med dessa i verksamhetsförbättrande syfte. Synpunkter samlas in genom en enkät på hemsidan eller kontakt med handläggare. Synpunkterna delas in i områdena e-tjänst, enkät, verksamhet och handläggare.

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
Stärka den interna kontrollen och implementera en systematisk egenkontroll i form av exempelvis stickprovvis granskning av akter.		X		Moment för egenkontroll har inkluderats i arbetet. Granskning av ärenden och akter sker vid påtalade eller misstänkta fel. Vidare granskas delegationsbeslut. Det saknas dock en tydlig systematik i arbetet.
Säkerställa att erforderliga insatser genomförs för att uppnå en högre grad av certifierade ställföreträdare och därigenom uppnå fullmäktiges mål.	X			Kriterierna för att bli certifierad har ändrats varvid en jämförelse över tid inte är möjlig. Nämnden har ett mål att 60 procent ska vara certifierade 2023. År 2022 var 52 procent certifierade. Samtliga ställföreträdare erbjuds nu en serie av föreläsningar och därefter en möjlighet att göra ett kunskapstest. Efter godkänt test blir ställföreträdaren certifierad.

Upprätta en långsiktig kompetensförsörjningsplan för att säkerställa en hållbar kompetensförsörjning av ställföreträdare.		X		Nämnden har inte upprättat en långsiktig kompetensförsörjningsplan för ställföreträdare. Dock har flera insatser initierats i syfte att stärka kompetensen. En insats är ett mentorskap.
Överväga att införa en rutin i rekryteringsprocessen där potentiella ställföreträdare frågas om antal uppdrag i andra kommuner.		X		Ett övervägande av rutin gällande antal uppdrag i andra kommuner har genomförts. Överförmyndarnämnden kvarstår dock vid sitt svar från 2021 och ser inget behov av en sådan fråga. Bedömning av en ställföreträdarens förmåga uppges ske i det enskilda fallet. Vi bedömer dock att antal uppdrag, likväl som andra typer av åtaganden, kan påverka den enskildes förmåga och att en fråga därmed bör ställas i rekryteringsprocessen.
Tydliggöra vägledningar kring hur nämndens medarbetare ska genomföra rimlighetsbedömningar vid normal granskning av årsräkningar.			X	Överförmyndarnämnden ser inget behov av att förtydliga skriftliga vägledningar avseende rimlighetsbedömningar vid normal granskning av årsräkningar.
Implementera rutiner för att systematiskt samla in och utreda synpunkter och klagomål som rör bemötande, service eller handläggningen från enskilda eller de som berörs av verksamheten.		X		Synpunkter och klagomål samlas kontinuerligt och används sedan i verksamhetsutvecklande syfte. Det finns dock ingen rutin för att systematiskt samla in synpunkter och klagomål.

Nacka kommun 2023-09-20

Lina Hedlund
Verksamhetsrevisor

6. Källförteckning

Granskning av Exploateringsprocessen

Handlingar

Rapport – granskning av exploateringsprocessen
Missiv – Granskning av exploateringsprocessen
Svar på granskning av exploateringsprocessen
PM - Upphandlingsplikt vid utbyggnad av allmänna anläggningar
Handbok kvalitetssäkring upphandlingsdokument
Rutin systematisk riskhantering

Frågeutskick

Stadsutvecklingsdirektör
Enhetschef exploatering

Granskning av det kommunala aktivitetssansvaret

Handlingar

Rapport - Granskning av det kommunala aktivitetssansvaret
Missiv - Granskning av det kommunala aktivitetssansvaret
Svar på granskning av det kommunala aktivitetssansvaret
Reglemente för nämnden för arbete och försörjning

Frågeutskick

Utbildnings- och arbetsmarknadsdirektör
Enhetschef Utbildningsenheten

Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård

Handlingar

Rapport - Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård
Missiv - Granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård
Svar på granskning av samverkan vid utskrivning från slutenvård

Frågeutskick

Social- och äldredirektör
Enhetschef Äldreenheten

Granskning av överförmyndarnämnden

Handlingar

Rapport - Granskning av överförmyndarnämnden
Missiv - Granskning av överförmyndarnämnden
Svar på granskning av överförmyndarnämnden
Internkontrollplan Överförmyndarnämnden 2023

Frågeutskick

Enhetschef överförmyndarenheten