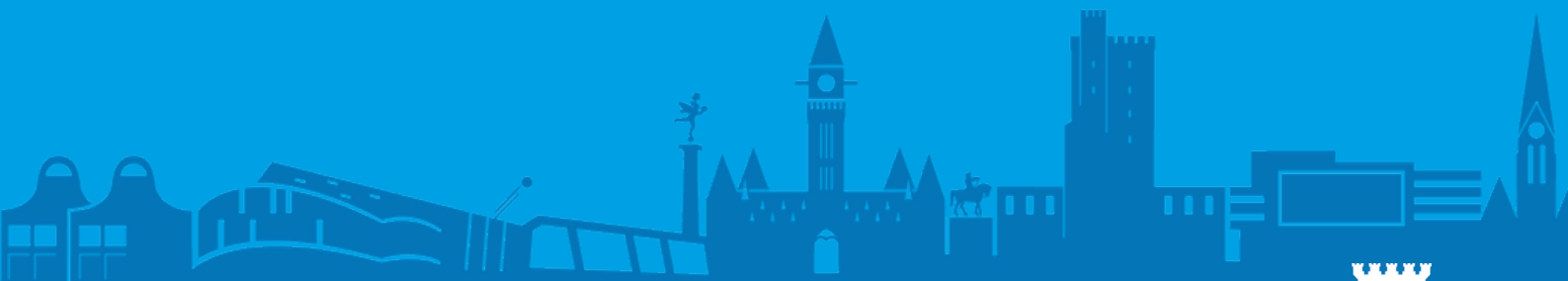


# Årsrapport 2023

## Vård- och omsorgsnämnden

Rapport från  
stadsrevisionen



HELSINGBORG

Den kommunala revisionen i Helsingborgs stad är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Helsingborgs stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Större granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, [helsingborg.se/stadsrevisionen](https://helsingborg.se/stadsrevisionen). De kan också beställas från revisionskontoret, [stadsrevisionen@helsingborg.se](mailto:stadsrevisionen@helsingborg.se).



<b>SAMMANFATTANDE BEDÖMNING</b>	<b>4</b>
<b>1. ÅRETS GRANSKNING</b>	<b>5</b>
<b>2. VERKSAMHET OCH EKONOMI</b>	<b>6</b>
<b>2.1. VERKSAMHETSMÄSSIGT RESULTAT</b>	<b>6</b>
2.1.1. UPPDRAG OCH INRIKTNING	6
2.1.2. KVALITET OCH UPPFÖLJNING	8
2.1.3. STADSREVISIONENS GENOMFÖRDA GRANSKNINGAR	9
<b>2.2. EKONOMISKT RESULTAT</b>	<b>10</b>
2.2.1. DRIFTVERKSAMHET	10
2.2.2. INVESTERINGSVERKSAMHET	11
<b>2.3. SAMMANFATTANDE BEDÖMNING AV VERKSAMHET OCH EKONOMI</b>	<b>11</b>
<b>3. INTERN KONTROLL</b>	<b>12</b>
3.1.1. INTERN KONTROLLPLAN	12
3.1.2. STADSREVISIONENS GENOMFÖRDA GRANSKNINGAR	13
<b>3.2. SAMMANFATTANDE BEDÖMNING AV INTERN KONTROLL</b>	<b>15</b>
<b>4. RÄKENSKAPER</b>	<b>16</b>
<b>4.1. SAMMANFATTANDE BEDÖMNING AV RÄKENSKAPER</b>	<b>16</b>
<b>GRANSKNING AV AVGIFTER INOM VÅRD OCH OMSORG</b>	<b>BILAGA 1</b>



## Sammanfattande bedömning

Revisorerna ska varje år pröva om verksamheten inom styrelsen och nämnderna sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen är tillräcklig.

De bedömningar som görs i rapporten har som mål att uppnå en rimlig grad av säkerhet om styrelsens verksamhet och redovisning i sin helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet men ingen garanti för att svagheter eller felaktigheter inte finns.

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån stadsrevisionens granskningar av verksamheten 2023. De avvikelser som noterats kommenteras i rapporten.

### Verksamhet och ekonomi

Sammantaget bedöms att vård- och omsorgsnämnden **delvis** bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att nämndens verksamhetsmål för 2023 inte har uppnåtts under året vilket vi bedömer som en brist. Vidare noterar vi att ett av kommunfullmäktiges tidigare uppdrag till nämnden ännu inte har rapporterats.

### Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att vård- och omsorgsnämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten **delvis** har varit tillräcklig. Bedömningen grundar sig på att nämnden följer stadens reglemente för intern kontroll. Dock bedömer vi att arbetet med intern kontroll endast delvis utgör en integrerad del av nämndens styrning och uppföljning av verksamheten då nämnden inte når sina verksamhetsmässiga mål. Årets granskningar visar även att den interna kontrollen behöver stärkas inom vissa områden exempelvis avseende arbetet mot välfärdsbrott, förtroendekänsliga poster och avgifter.

### Räkenskaper

Räkenskaperna bedöms, **i allt väsentligt**, ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomiska ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.



## 1. Årets granskning

Revisorerna ska varje år pröva om verksamheten inom nämnderna sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen är tillräcklig. I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar av vård- och omsorgsnämnden 2023.

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen samt god revisionssed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet.

I den grundläggande granskningen ingår att revisionen löpande följer verksamheten genom att ta del av grundläggande dokument och ärenden. Grundläggande dokument är bland annat plan för mål och ekonomi, reglemente, delegeringsordning, ekonomi- och verksamhetsrapportering, delårsrapport, verksamhetsberättelser, beslutsunderlag och protokoll. Under året har också särskilda möten genomförts avseende ekonomi, måluppfyllelse och intern kontroll. Vidare genomför revisionen också en viss omvärldsbevakning kopplat till nämndens verksamhet.

De bedömningar som görs i rapporten av verksamhet och ekonomi, av intern kontroll samt av räkenskaper har som mål att uppnå en rimlig grad av säkerhet om nämndens verksamhet och redovisning i sin helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet men ingen garanti för att svagheter eller felaktigheter inte finns.

Årets granskning omfattar granskning av nämndens mål- och ekonomistyrning och uppföljning, nämndens system för intern kontroll samt om räkenskaperna är rättvisande. Inom den grundläggande granskningen har vi särskilt granskat köp av huvudverksamhet och uppföljning av avtal, avgifter och förtroendekänsliga poster. Därtill har tre fördjupade granskningar genomförts under året vad gäller nämndens arbete med klagomålshantering, måltidsverksamhet inom särskilt boende samt stadens arbete mot välfärdsbrott. Vi har även genomfört uppföljning av samverkan kring barn och unga med behov av samordnade insatser.

Granskningsledare har varit Karin Landgren vid Helsingborgs stads revisionskontor.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.



## 2. Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt om nämnden följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare redovisas om nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser samt haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

### 2.1. Verksamhetsmässigt resultat

Bedömningen av nämndens verksamhetsmässiga resultat grundas på revisionskontorets granskning av nämndens redovisning i årsbokslut, verksamhetsberättelser, delårsbokslut samt på övriga granskningar som genomförts under året.

#### 2.1.1. Uppdrag och inriktning

Vård- och omsorgsnämnden har uppdraget att arbeta för att äldre och personer med funktionsnedsättning kan leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Nämnden har en inriktning som anger att i Helsingborg ska människor i alla åldrar kunna leva ett självständigt och aktivt liv med god livskvalitet. Invånarna ska känna sig trygga med den vård och omsorg staden tillhandahåller och erbjudas digital service och välfärdsteknik i framkant. De förebyggande insatserna ska öka.

#### Nyckeltal

Som ett viktigt verktyg i förvaltningens ledning och styrning av verksamheten följs ett antal nyckeltal och verksamhetsmätt. Nyckeltal finns inom vårdboende, hemvård och hemsjukvård, LSS-verksamhet, förebyggande enheten, ekonomi, medarbetare och innovation. Flertalet nyckeltal mäter kunders upplevelse av trygghet, nöjdhet och bemötande av personal. Resultaten av nyckeltalen redovisas i tertialrapporterna för inriktning, mål och ekonomi.

Bland nyckeltalen noterar vi att antal personer med beslut om vårdboende som väntar på plats har minskat från 115 personer år 2022 till 14 personer år 2023. Öppningen av ett nytt vårdboende i Rydebäck har haft en avgörande roll för denna utveckling. Bland nyckeltalen noterar vi också att när det gäller Gruppbostad LSS, är det en relativt stor minskning för tre nyckeltal som tar upp andel av personalen: som bryr sig om brukaren: 71% (85%), som pratar så brukaren förstår: 61% (71%) och som förstår brukaren: 67% (75%) Mätningen görs utifrån brukarens bedömning. Siffror inom parentes avser 2022 års mätning.

#### Specifika uppdrag

Fullmäktige har inom ramen för mål och ekonomi beslutat om följande två uppdrag för vård- och omsorgsnämnden under 2023:

- **Språkutvecklande arbetsplatser för en god kommunikation:** Uppdraget skulle vara utfört och redovisat till nämnden senast den 30 november 2023. I redovisningen framgår bland annat att antalet språkombud ökat från 14 till 37 under år 2023 samt att hela organisationen har arbetat brett med frågan där både stödfunktioner och verksamheten varit delaktiga tillsammans med anslutna utbildningsaktörer. Nämnden godkände redovisningen. Vi noterar



att uppdraget redovisades till vård- och omsorgsnämnden den 18 december 2023.

- **Säkerställ en långsiktig och adekvat planering för framtida investeringar inom äldreomsorg och LSS.** Uppdraget skulle vara utfört och redovisat till nämnden senast den 31 december 2023. I redovisningen framgår att en uppdaterad övergripande prognos om behov av grupp- och servicebostäder har tagits fram samt en ny prognos för behovet av särskilt boende inom äldreomsorgen. Även en övergripande prognos över behovet av hemvård har tagits fram. Nämnden godkände redovisningen. Uppdraget har redovisats vid nämndens sammanträde den 18 december 2023.

Under 2023 har dessutom följande tidigare uppdrag redovisats i vård- och omsorgsnämnden:

- Redovisning vid nämndens sammanträde 18 december 2023 av uppdrag gällande att fler träffpunkter ska öppna som ett av flera led att motverka den ofrivilliga ensamheten (uppdraget gavs i kommunfullmäktige 21–22 november 2018, § 153).
- Redovisning vid nämndens sammanträde 26 september 2023 av uppdrag gällande att införa digitala inköp för ökad delaktighet för den äldre vid inköp och en förbättrad arbetsmiljö för personalen (uppdraget gavs i kommunfullmäktige 18–19 juni 2019, § 88).
- Redovisning vid nämndens sammanträde 26 september 2023 av uppdrag gällande trygghetsskapande åtgärder 4.0 (uppdraget gavs i kommunfullmäktige 19 april 2022, § 83).

Vi noterar att det kvarstår för nämnden att redovisa nedanstående uppdrag till kommunfullmäktige:

- Att ta fram en plan för långsiktig försörjning av mat och måltider. Uppdraget gavs i kommunfullmäktige 8–9 juni 2021, § 139 och skulle varit redovisat 31 oktober 2022.

### **Mål**

Kommunfullmäktige har för 2023 beslutat om två mål för vård- och omsorgsnämnden:

- Helsingborgarna ska 2023 vara mer nöjda än genomsnittet i riket med sin vård och omsorg
- Minst 90 procent av hyresgästerna inom grupp- och servicebostad enligt LSS ska ha någon form av sysselsättning utanför bostaden

Det första målet bedöms utifrån den brukarundersökning som Socialstyrelsen gör varje år. Kundnöjdhet mäts inom vårdboende, hemvård, hemservice och LSS-verksamheten. Jämfört med 2022 visar brukarundersökningarna inom äldreomsorgen på en liten förbättring för hemvård och en liten försämring för vårdboende. Båda resultaten är dock lägre än genomsnittet för riket. Även inom hemservice ligger



resultatet lägre än genomsnittet för riket. Inom funktionshinderområdet mäter brukarundersökningen fem olika områden (Boendestöd SoL, Daglig verksamhet, Gruppboende, Personlig assistans och Serviceboende). Brukarundersökningen visar att personlig assistans har en genomsnittlig nöjdhet som är högre än genomsnittet för riket medan övrig verksamhet har en lägre nöjdhet än genomsnittet. Målet bedöms sammantaget inte vara uppnått.

Det andra målet har inte heller blivit uppfyllt. Nämnden konstaterar i sitt årsboksutlåtande att antalet boende i grupp- och serviceboenden har ökat, men också att antalet utan sysselsättning utanför boendet har ökat. Vid årsskiftet var det 77 procent i yrkesverksam ålder som hade sysselsättning utanför boendet. Nämnden uppger att arbetet för att öka sysselsättningen utanför boendet för hyresgäster inom grupp- och serviceboende fortsätter bland annat genom individuppföljningar samt uppstartar av fler dagliga verksamheter.

Nämnden beslutade 30 mars 2023 att ge omsorgsdirektören i uppdrag att säkerställa att det på enhetsnivå tas fram åtgärdsplaner utifrån identifierade förbättringsområden i brukarundersökningen för funktionshinderområdet 2022. Förvaltningen uppger att återredovisning till nämnden har getts under året i delårsboksutlåtande och årsboksutlåtande samt i de verksamhetsberättelser som biläggs boksutlåtandet.

### **2.1.2. Kvalitet och uppföljning**

#### **Systematiskt kvalitetsarbete**

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOF 2011:9) har nämnden fått rapporter om vad som skett inom verksamhetens område för att verka för en god kvalitet under året, i form av en kvalitetsberättelse. Efter tertial ett respektive tertial två har nämnden fått information om verksamhetens kvalitet i form av kvalitetsrapporter. I rapporterna framgår bland annat att incidentrapporteringen inom förvaltningen har ökat, men att det är en fortsatt underrapportering när det gäller incidenter inom vissa verksamhetsområden. Efter kvartal två minskade antalet rapporterade avvikelser inom SoL/LSS med 14 % jämfört med kvartal ett, vilket framförallt berodde på förändringar i personalgruppen på ett särskilt boende där incidentrapporteringen under kvartal 1 varit väldigt hög för att sedan minska under tertial 2. Kvalitetsberättelse för helåret 2023 redovisas i nämnden i mars 2024.

#### **Ej verkställda beslut**

Om den enskilde inte får den beslutade insatsen inom viss tid måste nämnden rapportera det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunens revisorer och till kommunfullmäktige. Om verkställigheten dröjer för länge kan kommunen eller landstinget bli skyldig att betala en särskild avgift på mellan 10 tkr och 1 mnkr. Under året har nämnden rapporterat sina ej verkställda beslut både avseende SÄBO och avseende LSS, löpande till stadsrevisionen. Det framgår där att det finns olika skäl till att beslut ej verkställs. När det gäller särskilt boende anges skälet i samtliga fall vara att plats saknas. När det gäller boende med särskild service anges skälet ofta till att boende saknas men det förekommer inte sällan att den enskilde vill avvakta med inflytt av olika skäl. Av nämndens nyckeltal framgår att den genomsnittliga väntetiden för plats i gruppboende LSS under 2023 uppgick till 595 dagar, vilket är den högsta siffran under de senaste fem åren. Enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa





funktionshindrade ska insatser enligt lagen verkställas omedelbart men att en bedömning över skälig tid får göras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Under året har vård- och omsorgsnämnden fått betala tre särskilda avgifter avseende ej verkställda beslut som totalt uppgick till 302 tkr.

### **Lex Sarah**

Stadsrevisionen följer årligen vård- och omsorgsnämndens arbete med lex Sarah-rapporteringar. Vi har noterat att under året har verksamheten gjort 188 lex Sarah-rapporteringar, varav 18 betraktats så allvarliga att de efter utredning anmälts till IVO. De rapporteringar som anmälts vidare till IVO avser exempelvis utebliven insats, felaktigt utförd insats och brister i bemötande.

### **2.1.3. Stadsrevisionens genomförda granskningar**

#### **Klagomålshantering**

Stadsrevisionen har under 2023 genomfört en granskning av klagomålshantering på vård- och omsorgsnämnden. Syftet med granskningen har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på vård- och omsorgsnämnden. Den sammanfattande bedömningen i granskningen är att vård- och omsorgsnämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål.

I granskningen har framkommit att det finns förbättringsområden avseende möjligheten för en kund att lämna synpunkter och klagomål på ett enkelt sätt, tydliggörande av rutiner och dokumentation i system där klagomål registreras och att säkerställa att registrering sker av de klagomål som nämnden bedömer ska registreras. Därtill är det viktigt att nämnden säkerställer att klagomålen används i verksamheternas utvecklingsarbete.

Granskningen har varit utsänd till vård- och omsorgsnämnden för yttrande och finns att läsa i sin helhet på stadsrevisionens hemsida. Vård- och omsorgsnämnden lämnar i sitt yttrande svar på hur de kommer att arbeta vidare inom de förbättringsområden som tagits upp i granskningen. Vård- och omsorgsnämnden lyfter i sitt svar att en väl fungerande och tillgänglig klagomålshantering är av största vikt för att kunna bedriva ett ändamålsenligt kvalitetsarbete.

#### **Måltidsverksamhet inom särskilt boende**

Stadsrevisionen har under 2023 gjort en granskning av hur staden arbetar med offentliga måltider. Syftet med granskningen har varit att bedöma om vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig styrning, ledning och kontroll av sin måltidsverksamhet. Den sammanfattande bedömning är att vård- och omsorgsnämnden delvis säkerställer detta för sin måltidsverksamhet.

Granskningen visar att det finns rutiner framtagna, men de är inte kända överallt i organisationen. Ansvarsfördelningen för de olika delarna inom måltidsverksamheten är tydlig och det finns rollbeskrivningar, dessa är dock inte kända för alla berörda. Verksamheten följs upp systematiskt genom enkäter, egenkontroll och observationer, resultatet av dessa sprids dock inte alltid som ett sätt att verka utvecklande för verksamheten. Det finns kännedom om framgångsfaktorer för en god måltidsmiljö,



samtidigt som granskningen visar att detta hela tiden är ett område som det behöver fokuseras på.

Granskningen har varit utsänd till vård- och omsorgsnämnden för yttrande och finns att läsa i sin helhet på stadsrevisionens hemsida. Vid tidpunkten för denna årsrapports färdigställande har vi inte erhållit vård- och omsorgsnämndens yttrande.

### **Uppföljning av samverkan kring barn och unga med behov av samordnade insatser**

Stadsrevisionen gjorde, med hjälp av konsulten Helseplan, under 2020 en fördjupad granskning över nämndens samverkan kring barn- och unga med behov av samordnade insatser från både kommunen och regionen. Granskningen gjordes i form av en gemensam granskning tillsammans med Region Skåne och ett antal andra skånska kommuner.

Granskningen visade att det till viss del fanns en ändamålsenlig samverkan mellan Region Skåne och Helsingborgs stad för målgruppen. För staden fanns utvecklingsområden avseende att kännedomen var låg om överenskommelser, ansvarsfördelning och samordnade individuella planer. Bedömningen var även att den interna kontrollen inte var tillräcklig för att säkerställa att samverkan följs upp och vid behov ska resultera i förbättringsåtgärder.

Uppföljningen visar att nämnden har genomfört åtgärder. Bland annat har ramöverenskommelsen mellan Skånes kommuner och Region Skåne samt den Lokala ramöverenskommelsen mellan Region Skåne och Helsingborgs stad gjorts om och beslutats om under 2021. Därtill har en gemensam utbildningssatsning genomförts om SIP för anställda i kommunen och regionen som arbetar med barn och unga.

## **2.2. Ekonomiskt resultat**

### **2.2.1. Driftverksamhet**

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2023:

Tabell: Ekonomiskt utfall

<b>Resultaträkning, tkr</b>	<b>Bokslut 2023</b>	<b>Internbudget 2023</b>	<b>Bokslut 2022</b>
Kommunbidrag	2 384 841	2 384 841	2 224 613
Disposition av ackumulerat resultat	1 200	0	0
Intäkter	374 614	390 000	387 516
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 724 655</b>	<b>2 738 841</b>	<b>2 612 129</b>
Kostnader	-2 702 328	-2 738 841	-2 523 425
<b>Summa kostnader</b>	<b>-2 702 328</b>	<b>-2 738 841</b>	<b>-2 523 425</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>22 327</b>	<b>0</b>	<b>88 704</b>



Av ovanstående redovisning framgår att nämnden redovisar ett överskott om 22,3 mnkr i förhållande till nämndens budget för 2023. Nämnden redovisar att den främsta anledningen till prognosavvikelsen är en fortsatt låg volymutveckling inom hemvården samt att uppstarterna av några LSS-boenden har försenats.

Inom samtliga fem verksamhetsområden överstiger personalkostnaderna budget och områdena redovisar negativa budgetavvikelser. Överskott som kompenserar detta finns på administrativa och övergripande enheter. De totala kostnaderna har i förhållande till 2022 ökat med 7,3 procent, främst avseende prisuppräknings och löneökning. När det gäller externa placeringar har kostnaden för dessa ökat med 3,3 procent jämfört med 2022. Nämnden uppger att behovet av externa placeringar inom äldreomsorgen har minskat i och med öppnandet av det nya vårdboendet i Rydebäck.

Nämnden har erhållit statsbidrag uppgående till 87,2 mnkr och statsbidrag uppges fortsatt vara en viktig del av finansieringen av nämndens verksamheter.

Vid delårsrapporten per sista augusti prognosticerade nämnden ett nollresultat.

### 2.2.2. Investeringsverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2023:

Investeringar, mnkr	Bokslut 2023	Budget 2023	Bokslut 2022
Utgifter	-20,5	-20	-15,6
Inkomster	0	0	0

Nämndens investeringsbudget uppgår till -20 mnkr. Utfallet för 2023 ligger i paritet med budget. Stora poster inom nämndens investeringsutgifter under 2023 utgörs av det nya vårdboendet Furillen samt satsningen på digitala lås som fortsatt under året. Dessa båda utgör tillsammans till ca hälften av årets investeringar.

### 2.3. Sammanfattande bedömning av verksamhet och ekonomi

Stadsrevisionens samlade bedömning är att nämnden inte har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundar sig på att nämndens verksamhetsmål för 2023 inte har uppnåtts under året vilket vi bedömer som en brist. Erhållna resultat i brukarundersökningen är en försämring jämfört med föregående år. Dock kan vi konstatera att olika insatser gjorts för att stärka målpuppfyllelsen. Vidare noterar vi att ett av kommunfullmäktiges tidigare uppdrag till nämnden ännu inte har rapporterats. Nämnden behöver säkerställa att återrapportering sker.

Flera av de fördjupade granskningarna visar att det finns rutiner och riktlinjer upprättade för olika områden, men att det är en utmaning för nämnden att dessa också är kända och tillämpas ute på samtliga enheter i verksamheten.

Ur ekonomisk synpunkt bedömer vi att vård- och omsorgsnämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett tillfredsställande sätt.



## 3. Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas en granskning av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

### 3.1.1. Intern kontrollplan

I stadens reglemente för intern kontroll tydliggörs ansvaret för den interna kontrollen. Nämnden har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde. Det ska inom nämndens ansvarsområde finnas en organisation för den interna kontrollen för att tillse att medarbetare följer regler och anvisningar om intern kontroll.

På förvaltningen finns en utsedd intern kontrollsamordnare på avdelningen för kvalitet som är den som driver arbetet. Som grund när planen tas fram finns en riskanalys. Varje processägare, det vill säga verksamhetschef eller avdelningschef, ansvarar för att genomföra riskanalyser inom sitt område. Riskanalyserna och ambitionsnivån för dem skiljer sig åt och kan involvera flera chefer och medarbetare inom området eller någon enstaka. Avdelningen för kvalitet sammanställer sedan dessa analyser och skapar ett utkast till den interna kontrollplanen. Utkastet diskuteras därefter i förvaltningens ledningsgrupp innan förslaget förs upp till nämnden för godkännande. Det finns ingen rutin att involvera nämndens ledamöter i riskanalysarbetet.

Vård- och omsorgsnämnden antog den interna kontrollplanen för 2023 den 24 november 2022. Den bestod av 27 granskningspunkter som avser 25 processer i verksamheten. Processerna fördelar sig under samtliga avsnitt; administration, ekonomi, personal och verksamhet. 12 av granskningspunkterna klassas som kritiska i riskanalysen och övriga 15 som medium risk.

Resultatet av uppföljningen av den interna kontrollplanen rapporteras till vård- och omsorgsnämnden en gång per år. 2023 års resultat har rapporterats till nämnden den 14 februari 2024. Nämnden godkände redovisningen av årsresultatet av uppföljningen av intern kontroll. För tre av processerna som granskats har resultatet noterats som kännbart. Dessa avser hantering av synpunkter och klagomål, efterlevnad av lagstiftning inom informations säkerhet samt attest av behörig chef. Åtgärder finns planerade för dessa kännbara processer och ytterligare två processer som hade resultatet lindrig eller försumbar. Åtgärderna är tidsatta. Vi noterar att nämnden inte fått information om vilka åtgärder som planerats utifrån de processer som visat avvikelser. I Stratsys är dock åtgärder registrerade för de processer som fick kännbart resultat samt ytterligare några processer.

När det kommer till att vidta de åtgärder som det beslutas om så har intern kontrollsamordnaren en övergripande roll att följa upp detta, men det är processägarnas ansvar att de åtgärder som beslutas om i uppföljningen faktiskt vidtas. Det är en utmaning att få alla att ta detta ansvar vilket resulterar i att bristerna för vissa rutiner återkommer år från år. Två av de processer som bedömdes som kännbara 2023 var också kännbara i 2022 års uppföljning av den interna kontrollen.



Nämnden har under året inte följt upp att åtgärder avseende de brister som redovisades i 2022 års plan har vidtagits.

Utöver rapportering av intern kontroll kan vi se att rapportering av ekonomi görs till nämnden vid tertialboksluten samt att nämnden vid dessa tillfällen även har fått rapportering av uppföljning av nämndens mål. Vid dessa tillfällen får ledamöterna även en mer utförlig skriftlig rapport per verksamhetsområde.

Nämnden har, enligt reglemente för intern kontroll, en rapporteringsskyldighet att i samband med årsredovisningens upprättande rapportera konstaterade fel och brister vid uppföljningen av den interna kontrollen även till stadens revisorer. Revisionen har inte erhållit denna rapport.

### **3.1.2. Stadsrevisionens genomförda granskningar**

#### **Välfärdsbrott**

Stadsrevisionen har under året genomfört en granskning av stadens arbete mot välfärdsbrott. Granskningen har genomförts av KPMG AB på uppdrag av revisorerna. Granskningen har avsett kommunstyrelsen, vård- och omsorgsnämnden, socialnämnden och arbetsmarknadsnämnden.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om styrelse och nämnder har säkerställt en ändamålsenlig styrning och tillräcklig intern kontroll avseende arbetet mot välfärdsbrott. Den samlade bedömningen i granskningen är att kommunstyrelsen och arbetsmarknadsnämnden i allt väsentligt har säkerställt en ändamålsenlig styrning och en tillräcklig intern kontroll. Bedömningen avseende vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden är att de delvis har säkerställt en ändamålsenlig styrning och tillräcklig intern kontroll avseende arbetet mot välfärdsbrott. I granskningen har framkommit att avseende vård- och omsorgsnämnden finns det förbättringsområden i att säkerställa att riskanalyser särskilt inriktade på välfärdsbrott görs löpande och som omfattar nämndens samtliga verksamhetsområden och processer, att säkerställa att det finns riktlinjer vid misstanke om välfärdsbrott samt att utveckla systematiska kontroller vid avtalsuppföljning av externa leverantörer inom hemvård och hemservice.

Granskningen har rapporterats i en slutlig rapport till vård- och omsorgsnämnden och finns att läsa i sin helhet på stadsrevisionens hemsida. Vård- och omsorgsnämnden instämmer i sitt yttrande över granskningen att ytterligare åtgärder behöver vidtas för att systematisera och säkerställa att arbetet mot välfärdsbrott är fullt ändamålsenligt och tillräckligt. Ett antal åtgärder har tagits fram utifrån de föreslagna förbättringsområdena.

#### **Avgifter**

Inom ramen för den grundläggande granskningen har vi genomfört en granskning av nämndens hantering av avgifter inom vård och omsorg i syfte att bedöma om nämnden har en tillräcklig intern kontroll inom processen. I granskningen har vi gått igenom förvaltningens rutiner och kontroller, samt genomfört stickprov. Vår granskning visar att nämnden delvis har en tillräcklig intern kontroll inom området. Den interna kontrollen behöver stärkas avseende uppföljning av inkomstuppgifter. Granskningen redovisas i bilaga 1.



### **Förtroendekänsliga poster**

Inom ramen för den grundläggande granskningen har vi genomfört en kontroll av nämndens hantering av förtroendekänsliga poster i syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig. Fullmäktige har beslutat om riktlinjer och rutiner för representation den 30 januari 1996. I denna tydliggörs att representation och intern traktering ska främja stadens verksamhet och intressen samt visa ett rimligt mått av gästfrihet. Det ska även finnas anknytning, klara sakliga motiv och en medvetenhet om att användningen av offentliga medel kräver omdöme och aktsamhet. I riktlinjen framgår bland annat vilka kostnader som kan tillåtas samt vilka formkrav som krävs för att verifikationen ska godkännas som bokföringsmaterial.

I granskningen har ingått en kontroll av sex resultatkonton i nämndens redovisning. Dessa avser resekostnad (tåg, flyg samt hotell och logi), extern representation, personalsociala aktiviteter och informationsmöten. Inom dessa konton har 34 stickprov tagits. I stickproven har 17 avvikelser noterats. Dessa avser framförallt att deltagare har attesterat sig själv (11 avvikelser) men också att syfte inte alltid framgår eller att fel konto använts.

Sammanfattningsvis visar stickproven att den interna kontrollen inom detta område kan förbättras.

### **Köp av huvudverksamhet och uppföljning av avtal**

Inom ramen för den grundläggande granskningen har vi genomfört en granskning avseende hur vård- och omsorgsnämnden tillser att uppföljning av avtal och privata utförare sker.

När nämnden inte själv kan tillhandahålla exempelvis särskilt boende eller daglig verksamhet till invånarna anlitas privata utförare för detta. Staden betalar också ut ersättning för personlig assistans om behovet av hjälp understiger 20 timmar i veckan.

Det är viktigt att tillse att kraven i avtalen följs så att leverantörerna inte gör avsteg från vad som är överenskommet samt att kontrollera att fakturan överensstämmer med avtalat pris. I denna granskning har kontrollerats att fakturan stämmer med placeringsavtal eller i förekommande fall beslut om ersättningsnivå samt om leverantören finns med på Svensk Handels varningslista.

En stickprovskontroll av tio fakturor konterade inom kontogruppen Köp av huvudverksamhet, som avser vårdentreprenad SoL-tjänster och vårdentreprenad LSS-tjänster har genomförts. För utvalda verifikationer har kontrollerats om belopp på fakturan stämmer överens med avtal eller beslut. Gällande personlig assistans har kontrollerats att utbetalningen är i enlighet med beviljad assistans.

Samtliga stickprov bedöms vara utan anmärkning när det gäller huruvida faktura stämmer överens med placeringsavtal eller beslut.

Granskningen visar att ingen av de kontrollerade leverantörerna finns med på Svensk Handels varningslista.

Vår sammanfattande bedömning är att vård- och omsorgsnämnden har en tillräcklig intern kontroll inom området.



### **3.2. Sammanfattande bedömning av intern kontroll**

Stadsrevisionens samlade bedömning är att vård- och omsorgsnämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten delvis har varit tillräcklig. Bedömningen grundar sig på att nämnden följer stadens reglemente för intern kontroll. Dock bedömer vi att arbetet med intern kontroll endast delvis utgör en integrerad del av nämndens styrning och uppföljning av verksamheten då nämnden inte når sina verksamhetsmässiga mål.

Årets granskningar visar att den interna kontrollen behöver stärkas inom vissa områden exempelvis avseende arbetet mot välfärdsbrott, förtroendekänsliga poster och avgifter. Därtill visar nämnden kännbara avvikelser för tre av processerna vid uppföljning av den interna kontrollplanen.

Nämnden arbetar i enlighet med kommunens reglemente med intern kontroll vad gäller arbetet med riskanalyser och framtagande av intern kontrollplan. Utifrån nuvarande process bedömer vi att nämnden i högre utsträckning bör vara delaktig i processen vid framtagande av riskanalys som ligger till grund för de granskningspunkter som antas. Det är viktigt att nämnden även får information om vilka åtgärder som har planerats för de processer som har visat avvikelser, samt återkoppling över de åtgärder som genomförts för de processer som tidigare visat avvikelser.



## 4. Räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens räkenskaper är rättvisande, upprättade enligt lag om kommunal bokföring och redovisning samt följer god redovisningssed. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på övriga granskningar som genomförts under året.

Granskningen av bokslutet har i huvudsak inriktats på:

- Verifiering och bedömning av upptagna balansposter
- Periodiseringskontroller
- Genomgång av inventarier/anläggningstillgångar
- Genomgång av årsbokslut inriktning, mål och ekonomi/årsanalys
- Bedömning av om upprättat bokslut överensstämmer med angivna riktlinjer, lagstiftning och god redovisningssed.

Inga särskilda iakttagelser av väsentlig karaktär har noterats vid granskning av räkenskaperna 2023. Mindre avvikelser har hanterats direkt med förvaltningen

### 4.1. Sammanfattande bedömning av räkenskaper

Stadsrevisionens samlade bedömning är att räkenskaperna, i allt väsentligt, ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vidare vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.





## BILAGA 1

# Granskning av avgifter inom vård och omsorg

## 1. Bestämmelser

### Lagstiftning

Enligt kommunallag (KL) 2:5 har kommuner rätt att ta ut avgifter för tjänster och nyttigheter som de tillhandahåller. För tjänster eller nyttigheter som de är skyldiga att tillhandahålla får dock avgifter endast tas ut om det följer av annan lag eller författning. I socialtjänstlagen (SoL) 2:1 framgår att varje kommun svarar för socialtjänst inom sitt område och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver.

I SoL 8:1 tydliggörs att stöd- och hjälpinsatser av behandlingskaraktär inte ska medföra ett kostnadsansvar för den enskilde vårdtagaren. Kommunen får dock, utom beträffande barn, ta ut ersättning för uppehållet av den som på grund av missbruk av alkohol, narkotika eller därmed jämförbara medel får vård eller behandling i ett hem för vård eller boende eller i ett familjehem. Regeringen meddelar föreskrifter om den högsta ersättningen som får tas ut för varje dag. För andra stöd- och hjälpinsatser får kommunen ta ut skälig ersättning.

I SoL 8:5 framgår att den enskildes avgifter får för hemtjänst och dagverksamhet, tillsammans med avgifter som avses i 17:8 första stycket 1 och 2 hälso- och sjukvårdslagen per månad uppgå till högst en tolfedel av 0,5392 prisbasbelopp.

Vidare framgår i SoL 8:6 att avgifterna enligt 8:5 inte får uppgå till ett så stort belopp att den enskilde inte förbehålls tillräckliga medel av sitt avgiftsunderlag för sina personliga behov och andra normala levnadskostnader (förbehållsbelopp). När avgifterna fastställs ska kommunen dessutom försäkra sig om att omsorgstagarens make eller sambo inte drabbas av en oskäligt försämrad ekonomisk situation. Om avgifterna baseras på den enskildes betalningsförmåga ska avgiftsunderlaget beräknas enligt 8:4.

Enligt SoL 8:7 ska kommunen bestämma den enskildes förbehållsbelopp genom att beräkna den enskildes levnadskostnader, utom boendekostnaden, med ledning av ett minimibelopp. Boendekostnaden ska beräknas för sig och läggas till minimibeloppet. För sådan boendekostnad som anges i 8:5 ska dock inget förbehåll göras.

Minibeloppet ska, om inte annat följer av 8:8 alltid per månad utgöra lägst en tolfedel av

1. 1,4789 prisbasbelopp för ensamstående, eller
2. 1,2066 prisbasbelopp för var och en av sammanlevande makar och sambor.

Minimibeloppet enligt första stycket ska täcka normalkostnader för livsmedel, kläder, skor, fritid, hygien, dagstidning, telefon, hemförsäkring, öppen hälso- och sjukvård, tandvård, hushållsel, förbrukningsvaror, resor, möbler, husgeråd och läkemedel.

I SoL 8:9 framgår att kommunen ska ändra en avgift om något förhållande som påverkar avgiftens storlek har ändrats. Avgiften får ändras utan föregående underrättelse, om ändringen beror på förändringar i prisbasbeloppet.

### **Socialstyrelsen**

Prisbasbelopp 2023 är 52 500 kr.

Högekostnadsskyddet enligt SoL 8:5: Avgiften för hemtjänst, dagverksamhet samt kommunal hälso- och sjukvård och förbrukningsartiklar får per månad uppgå till 2 359 kr. Avgiften för bostad i särskilt boende, som inte omfattas av hyreslagen, får per månad uppgå till 2 423,31 kr.

Minimibeloppet enligt SoL 8:7: Det minimibelopp som gäller för ensamstående ska alltid utgöra lägst 6 470,19 kr per månad, om inte annat följer av SoL 8:8.

Minimibelopp för var och en av sammanlevande makar och sambor ska utgöra lägst 5 278,88 kr per månad.

Inkomstpensionstillägg: Tillägget som infördes i september 2021 som ett tillägg till allmän pension ska inte beaktas när avgiftsunderlaget enligt 8:4 SoL beräknas.

### **Principer för beslut om taxor och avgifter**

I vård- och omsorgsnämndens reglemente § 3 framgår att nämnden inom sitt verksamhetsområde får fastställa taxor och avgifter som inte enligt lag ska fastställas av kommunfullmäktige.

Förvaltningen gör årligen en omräkning av avgifter och förbehållsbelopp enligt maxtaxa i förhållande till omsorgsprisindex, konsumentprisindex och årliga förändringar av prisbasbeloppet. Justering av priser enligt index blir inte föremål för beslut i nämnden. Principiella förändringar i tillämpningsanvisningar beslutas dock av nämnden. Från och med 2019 och framåt har omsorgsdirektören fått i uppdrag att årligen revidera tillämpningsanvisningar för avgifter inom omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning. Detta beslutade nämnden om på sitt sammanträde den 10 december 2019.

Kommunfullmäktige beslutar om större förändringar gällande taxor och avgifter inom vård och omsorg. 2020 reviderade nämnden taxor och avgifter inom hela nämndens verksamhetsområde. I Helsingborg hade man under en längre period haft låga taxor för vissa tjänster inom vård- och omsorg och taxorna hade då legat på samma nivå sedan 2002. Exempelvis kostade omsorg i hemmet 100 kr i månaden medan taxan på ett vårdboende kostade upp till 2 089 kr. Kommunfullmäktige fastställde nämndens förslag på taxor och avgifter på sammanträdet den 21 januari 2020. Avgifterna höjdes då i två steg, första gången 1 februari 2020 samt därefter 1 januari 2021.



**Avgifterna för 2023 är följande:**

Insats	Maxtaxa	Övrigt
<b>Hemservice</b>	373 kr i timmen	Från om med den 1 april.
<b>Omsorg</b>	800 kr i månaden	Gäller oavsett omfattning. Även tillsyn via trygghetskamera.
<b>Hemsjukvård</b>	572 kr i månaden	Gäller oavsett omfattning.
<b>Trygghetslarm och mobilt trygghetslarm</b>	264 kr i månaden per larm	Behöver inte betala avgifter för mobilt trygghetslarm om man har avgift för trygghetslarm.
<b>Fixartjänst</b>	53 kr per påbörjad halvtimme	Varje tillfälle avser minst en halvtimme och som högst två timmar. Första timmen per kvartal är gratis.
<b>Korttidsboende</b>	2 359 kr i månaden, ca 79 kr per dygn	Tillkommer även kostnad för näringslösningar och mat. Högst 4 014 kr i månaden.
<b>Dygnsavlösning</b>	2 359 kr i månaden, ca 79 kr per dygn	Beloppet gäller service och omsorg. Utöver det betalar du även för mat och högst 134 kr per dygn.
<b>Hjälpmedel</b>	75 kr per månad	Gäller oavsett antal hjälpmedel. Utöver detta kostar det 516 kr för utprovning av hjälpmedel.
<b>Vårdboende</b>	2 359 kr i månaden.	Gäller service och omsorg. Utöver detta tillkommer kostnad för mat, högst 4 014 kr i månaden. Även hyra tillkommer som varierar mellan 2 760–7 590 kr per månad.
<b>Dagverksamhet</b>	80 kr per dag	Dagverksamhet har ingen egen avgift utan man betalar 80 kr/dag för lunch och mellanmål. Man kan bli beviljad dagverksamhet om man har hemvård och då ingår kostnaden för dagverksamhet i hemvårdsavgiften.

Avgiften kunden betalar beror på inkomsten. Avgiften betalas en gång per månad. Avgiftsbeslutet går att överklaga.

Maxtaxa är det månadsbelopp som kunden betalar som högst för sina insatser, oavsett vad kunden har i pension eller tillgångar.

Förbehållsbelopp är den summa som kunden har rätt att ha kvar sedan hyran är betald och innan kommunen kan ta ut en avgift för vård och omsorg. Förbehållsbeloppet ska täcka de normala levnadskostnaderna för till exempel försäkringar, livsmedel och kläder. När kunden inte når upp till förbehållsbeloppet behöver kunden inte betala några avgifter.

## 2. Rutiner

Vård- och omsorgsförvaltningen har en rutinbeskrivning gällande avgifter inom vård och omsorg. Det är en tillämpningsanvisning för avgifter inom omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning. Handläggare på avgiftskansliet ser till att tillämpningsanvisningarna uppdateras varje år.

Varje månad skickas ungefär 7 000 fakturor. Det är ungefär 1 200 personer som bor på ett vårdboende och 6 000 kunder inom hemvården. I hemvården och för korttidsboende är det efterskottsdebitering och avseende vårdboende skickas fakturorna innevarande månad.

Året för avgifterna är mellan den 1 april och den 31 mars året därpå. Nytt beslut om avgifter fattas för varje individ från och med den 1 april. Avgifterna kan komma att ändras under året om kunden har fått en förändrad inkomst. När avgifterna har ändrats uppdaterar handläggarna kundernas nya inkomstuppgifter i Procapita. Efter detta sker en omräkning i systemet och kunderna får nya avgiftsbeslut.

Det är biståndshandläggarna som fattar beslut om insatser för kunderna. Därefter får handläggarna på avgiftskansliet en "bevakning" på kunden och lägger till informationen på kundens faktura. Viss information är det en robot som samlar in. Roboten hämtar antalet timmar som ska debiteras kund för hemservice. Detta hämtas i ett verksamhetssystem och förs över till ett annat (från Lifecare till Procapita).

När avgifterna har förändrats för det nya året ser systemförvaltare till att dessa justeras i systemet Procapita utifrån den avgiftsupräkning som gjorts.

Fakturaunderlaget skapas i Procapita och läses med en fil in i ekonomisystemet. Det går inte att ändra informationen i filen.

Det är stadsledningsförvaltningen som hanterar kravhanteringen. Förfalldatum är den siste varje månad. Är fakturan inte betald i tid skickas det en påminnelse den 11:e månaden efter. Betalas inte fakturan då skickas fakturan till Inkasso (Visma). När ärendet kommer till Kronofogden är det även stadsledningsförvaltningen som hanterar detta. Vård- och omsorgsförvaltningen kan hämta listor från Visma över vilka som är skickade till inkasso. Förvaltningen har under 2023 arbetat fram en rutin för att se över vilka som har skickats till inkasso.

Stadsledningsförvaltningen bokar osäkra kundfordringar varje kvartal och då bokas fordringar som är äldre än 180 dagar som osäkra. De bokar även konstaterade kundförluster vid varje månadsskifte och det gäller ärende som är avslutade hos Visma på grund av olika anledningar. Den vanligaste anledningen till bokning av konstaterad kundförlust är att kunden är avliden och det inte finns några tillgångar att



hämta i dödsboet. Obetalda påminnelseavgifter skrivs av som kundförluster om de är äldre än fyra månader.

Enligt vård- och omsorgsförvaltningen följer de sina tillämpningsanvisningar samt vägledande principer vid nedskrivning och avskrivning av avgift inom hemvården. Exempelvis om en kund avlider innan den 5:e i månaden debiterar förvaltningen inte kunden för den månad den avlider i. Om en kund exempelvis får ett trygghetslarm den 25:e i månaden debiteras detta först månaden efter. För vårdboende betalar kunden för faktiska dagar. Enligt förvaltningen återbetalas överdebitering.

### 3. Kontroller och uppföljning

Förvaltningen har en process där de utför olika typer av kontroller. Den stora kontrollen av avgifter är vid april månad då nya avgiftsbeslut skickas ut. Vid detta tillfälle gör förvaltningen en kontroll av inkomstuppgifterna. Förvaltningen skickar ut en inkomstförfrågan till samtliga som har en insats hos förvaltningen. Det är frivilligt att fylla i blanketten. Fyller kunden inte i blanketten blir den fakturerad maxtaxa för sina insatser. I blanketten ska kunden bland annat ange sina inkomster, kapitalinkomster och bostadsuppgifter. Kunden ska signera blanketten och intygar då att uppgifterna är korrekta samt att kunden är införstådd med att medvetet felaktiga eller utelämnade uppgifter kan medföra rättelse i underlaget för avgiftsberäkningen. Kunden godkänner även att förvaltningen får hämta datauppgifter från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I kommande årsutskick (2025 och framåt) kommer endast kunder som lämnat in inkomstuppgifter för avgiftsberäkning tidigare år, att få en inkomstförfrågan. Övriga kunder kommer ligga kvar på maxtaxa. Alla nya kunder på förvaltningen får en inkomstförfrågan att ta ställning till.

Det av kundens inkomster som förvaltningen kan kontrollera är den statliga pensionen. Dessa uppgifter är därmed garanterade att de är korrekta. Övriga inkomster kontrollerar inte förvaltningen, utan förlitar sig på att kunden uppger korrekt information.

Förvaltningen är med i nätverk tillsammans med andra kommuners avgiftskanslier och vet att Helsingborg begär in färre underlag än andra kommuner i nätverket. Exempelvis begär Bjuv och Landskrona in mycket mer underlag på inkomstuppgifterna. Enligt förvaltningen finns det ett behov att även göra detta i Helsingborg.

Nytt för i år är att man begär in avi för bostadskostnaden. Förvaltningen är inte konsekventa när det gäller att bifoga detta underlag än, men avser etablera en enhetlig rutin.

Om en kund har blivit för lågt debiterad har myndigheten rätt att införa korrekt debitering från och med det datum då myndigheten upptäcker felet eller får uppgift om detta. Förvaltningen gör inte kontroller bakåt för att se om kunden har betalt rätt storlek på avgifterna.

Enligt 8:9 SoL ska en avgift ändras om något förhållande som påverkar avgiftens storlek har ändrats. Enligt bestämmelsen ska ändringen av avgiften gälla från och med



månaden efter den månad då anledningen till ändringen har uppkommit. En ändring av avgiften ska dock gälla från och med den månad under vilken de förhållande har uppkommit som föranleder ändringen, om förhållandena avser hela månaden.

På avgiftskansliet är det fyra handläggare som arbetar med avgifter inom vård och omsorgs verksamhetsområde. Samtliga av dessa kan upprätta såväl debet- som kreditfakturor. Det krävs inte två i attest. Däremot när förvaltningen ska göra en utbetalning till kund ska en annan handläggare signera fakturan. Denna faktura sparas sedan i en pärm. Om det är enhetschefen för avgiftskansliet som gör utbetalningen är det ekonomichefen som signerar. Utbetalningen är spärrad i ekonomisystemet tills dess att de har fått en signerad faktura. Därtill måste kunden fylla i en blankett och styrka det kontonummer som pengarna ska betalas ut till. Vid återbetalning skickas uppgift om kundnummer, fakturanummer och belopp till enhetschef per mejl. Enhetschef bekräftar uppgifterna genom att vidarebefordra detta mejl till Kundreskontra som då genomför återbetalning.

Förvaltningen har även en rutin så att handläggarna inte hanterar närståendes fakturor för att undvika jävssituationer.

Allt i Procapita loggas och går att följa upp. Det går inte göra några förändringar utan att det syns vem som har gjort dem.

#### **4. Stickprov**

Som ett led i granskningen har totalt ett tiotal stickprov på debet- och kreditfakturor genomförts. Detta på en period mellan januari och april 2023. En kontroll har genomförts mellan Procapita och ekonomisystemet. Inga avvikelser har noterats, avgifterna är baserade efter uträkning av förbehållsbeloppet.

#### **5. Bedömning**

Stadsrevisionens samlade bedömning är att nämnden delvis har en tillräcklig intern kontroll inom området. Den interna kontrollen behöver stärkas avseende uppföljning av inkomstuppgifter.

