

**Bilaga 1: Åtgärder utifrån revisionens rekommendationer från granskning 2023**

Område	Åtgärd
Hantering av delegationsbeslut	För att stärka förvaltningens arbete med att säkerställa att delegationsbeslut fattas av rätt delegat samt dokumenteras så snart de fattas har förvaltningen infört egenkontroll i form av stickprovsgranskning. Detta blir ett komplement till den stickprovsgranskning som redan utförs av förtroendevalda i nämndens individutskott.
Rekommendation	
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att se till att delegationsbeslut fattas av rätt delegat och att besluten dokumenteras enligt gällande rutiner.	Förvaltningens stickprovsgranskning kommer att genomföras dels genom att kontrollera slumpmässigt utvalda beslut i diariet och från delegationsbeslutslistan som tas ut en gång per månad, dels genom att besöka verksamheter och se vilka beslut som fattats och om och hur de har registrerats. Den förstnämnda granskningen kommer tillsammans med de förtroendevaldas stickprovsgranskning att granska att besluten har fattats av rätt delegat och har registrerats direkt efter upprättande. Den sistnämnda kontrollen kommer att upptäcka brister gällande delegationsbeslut som borde ha registrerats och anmälts till nämnden men som inte har gjorts det.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att se till att delegationsbeslut registreras så snart de fattats samt anmäls löpande till nämnden.	Förvaltningen håller regelbundet utbildningar för medarbetare och chefer i hantering av delegationsbeslut. Information om jäv har inkluderats i utbildningarna för att säkerställa att medarbetare och chefer informeras om jäv kopplat till beslutsfattande. Även de nyhetsbrev och den information som regelbundet ges ut på digitala navet samt tillgängliga rutiner kopplat till hanteringen av delegationsbeslut kommer att kompletteras med information om jäv. En ytterligare tydliggörande åtgärd är att utbildningsmaterial har kompletterats med mer detaljerad information om hur delegationsbeslut ska registreras och anmälas samt vikten av detta. Förvaltningen har även ett pågående arbete gällande översyn av delegationsordningen med syfte att göra den tydligare och mer lättanvänd för medarbetare och chefer. Under 2024 kommer förvaltningen att påbörja ett arbete med ytterligare kompetenshöjande insatser riktat mot enskilda avdelningar, med start hos HR-avdelningen. Planerade insatser består av riktade nyheter och information om hantering av delegationsbeslut samt vikten av att registrera beslut så snart de är upprättade. Förvaltningen har sedan tidigare även ett pågående arbete gällande hur polisanmälningar ska hanteras i förvaltningen. En del i detta arbete är att se hur förvaltningen kan säkerställa att delegationsbeslut gällande polisanmälningar hanteras korrekt. Arbetet har påbörjats under första kvartalet av 2024.

Område	Åtgärd
Styrning, kontinuitet och uppföljning av hemtjänsten	Stadsrevisionen har granskat styrning, kontinuitet och uppföljning av hemtjänst inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden. Syftet med granskningen var att bedöma om nämndens handläggning av hemtjänstinsatser sker på ett ändamålsenligt sätt samt om nämnden arbetar systematiskt med stadens värdighetsgarantier. Med ändamålsenlig menas att arbetet följer aktuell lagstiftning, föreskrifter och regler på området.
Rekommendation	För att arbeta med styrning, kontinuitet och uppföljning inom hemtjänsten har förvaltningen fokus på nedanstående arbete.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att säkerställa att omsorgstagarna har en aktuell genomförandeplan.	Behov av användarvänligt IT stöd Förvaltningen ser behov av att göra befintligt IT-stöd mer användarvänligt. Det ska vara enkelt att göra rätt när en genomförandeplan upprättas och avslutas. Statistik, som efterfrågas kring genomförandeplaner och fast omsorgskontakt, ska kunna presenteras utan manuell hantering och inte generera en ökad administration.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att säkerställa att statistiken kring genomförandeplaner är korrekt.	Följsamhet till rutin för genomförandeplan - Egenkontroll För att följa upp att omsorgstagare har en aktuell genomförandeplan kommer fortsatta egenkontroller att göras. Egenkontroll genomförs två gånger per år. Analys och resultat av egenkontroll och bedömning av kvaliteten på statistiken görs vid varje egenkontroll och analysen blir underlag för bedömning av behov av åtgärder.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att omsorgstagarna, förutom i de fall det är uppenbart obehövt, tilldelas en fast omsorgskontakt.	Stöd kring genomförandeplan Förvaltningen bedömer att mottagningsombud eller annan funktion med fördjupad kompetens kring genomförandeplan och dokumentation behövs i dagsläget. Förvaltningen kommer att säkerställa att funktionen som upprättar genomförandeplan finns inom Göteborgs Stads hemtjänst. Funktionen kan också vid behov ge stöd till exempelvis fast omsorgskontakt i arbetet med genomförandeplan. För att stärka förvaltningens arbete med att säkra statistiken kring genomförandeplaner kommer utbildningsinsatser även innehålla hur medarbetare med hjälp av IT-stöd upprättar och avslutar genomförandeplaner samt genomför statistikuttag.
	Egenkontroll och analys För att följa upp säkerställa statistiken kring genomförandeplaner kommer egenkontroller att göras två gånger per år. Analys av kvaliteten på statistiken och en bedömning av behov av åtgärder görs vid varje egenkontroll.
	Arbetssätt som säkerställer statistik kring genomförandeplaner Förvaltningen kommer att ge arbetsgrupp i uppdrag att ta fram arbetssätt som säkerställer att statistik kring genomförandeplaner är korrekt. Gruppens arbete blir utgångspunkt för utbildning kopplat till

	IT-stöd genomförandeplaner. Underlag i gruppens arbete är stadenövergripande stödmaterial. <i>Utbildning social dokumentation</i> Förvaltningen arbetar med att öka kunskapen kring social dokumentation och utbildningsinsatser påbörjades under våren 2024. Arbete med att skapa ett gemensamt material och utbildningsupplägg för den kommunala hemtjänsten pågår under 2024. Den gemensamma utbildningen bygger på erfarenheter och material från utbildningsinsatser som tidigare genomförts. Arbetssättet individens behov i centrum (IBIC) kommer finnas som en del i utbildningsinsatsen. Vidare kommer förvaltningen även att arbeta med att se över möjligheten att förenkla genomförandeplanens utformning. <i>Säkerställa underlag till statistik - Uppdrag till verksamhetsområde</i> Förvaltningen genomför regelbunden översyn av underlag för statistik i IT-stödet Treserva. <i>Styrande dokument framtagna och beslutade</i> Styrande dokument som riktlinje, rutin samt uppdragsbeskrivning är framtagna och beslutade och implementeringsarbete pågår. • Riktlinje för fast omsorgskontakt i Göteborgs Stads hemtjänst. Beslutad av nämnd 2023-09-26. • Göteborgs Stads kommunala hemtjänsts rutin för att hantera erbjudande om fast omsorgskontakt. Fastställd av förvaltning 2023-12-12. • Uppdragsbeskrivning för fast omsorgskontakt. Fastställd av förvaltning 2023-10-17. <i>Information kring fastomsorgskontakt</i> Informationsbrev skickades till samtliga omsorgstagare inom Göteborgs Stads hemtjänst under hösten 2023. Alla omsorgstagare, undantaget de som bedömts ej vara i behov av fast omsorgstagare, får information och erbjudande enligt rutin fast omsorgskontakt. <i>Uppföljning av fast omsorgskontakt planeras hösten 2024</i> Uppföljning av införande av fast omsorgskontakt planeras hösten 2024. Underlag för uppföljningen är riktlinje och rutin. Analys av uppföljningen blir underlag för bedömning av behov av ytterligare åtgärder. <i>Kösystem</i> I samband med uppföljning hösten 2024 kommer förvaltningen granska hur fördelning av fast omsorgskontakt säkerställs vid brist på undersköterskor för att stödja en likvärdig hantering.
--	---

Område	Åtgärder
Välfärdsbrottslighet – Styrning, uppföljning och kontroll av hemvårdsbidrag	Stadsrevisionen har granskat hemvårdsbidrag inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd. Syftet med granskningen var att bedöma om nämnderna arbetar systematiskt med styrning, uppföljning och kontroll för att minska risken för felaktiga utbetalningar av hemvårdsbidrag.
Rekommendation	
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att stärka systematiken i egenkontrollen av hemvårdsbidrag.	Förvaltningen föreslog äldre samt vård- och omsorgsnämnden att göra en hemställan hos kommunfullmäktige om att revidera regel för hemvårdsbidrag. Den 12 december 2023 fattade nämnden beslut enligt förvaltningens förslag.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att stärka analysen av de risker som finns inom handläggningen av hemvårdsbidrag.	Den 13 december 2023 beslutade kommunstyrelsen att stadsledningskontoret får i uppdrag att, med utgångspunkt i revisionsrapporten, göra en översyn av reglerna för hemvårdsbidrag och föreslå en reviderad version av regelverket. Under våren 2024 har stadsledningskontoret samordnat en arbetsgrupp utifrån uppdraget. Representant från äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen deltar i arbetet.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att stärka systematiken i sin styrning av hemvårdsbidrag för att säkerställa en likvärdig hantering.	Förvaltningen har arbetat med att identifiera risken för välfärdsbrottslighet som är kopplad till hemvårdsbidrag. Risken har bedömts som liten, likväl har det inkluderats i myndighets riskhantering och kontroll. Till risken har tre åtgärder och två kontrollaktiviteter identifierats. Syftet med kontrollaktiviteter är att stärka systematiken i egenkontroller av socialdokumentation, kontrollera följsamhet till fattade beslut om bidragets storlek, utreda om det föreligger risk för felaktiga utbetalningar samt säkerställa en likvärdig hantering. Dessa två kontrollaktiviteter är inplanerade att genomföras under maj 2024 med rapportering i juni 2024.
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att säkerställa att uppmärksamma kommunstyrelsen på att regelverket för hemvårdsbidrag inte upplevs som ändamålsenlig.	Under hösten 2023 har arbetet med att stärka en likvärdig handläggning inom myndighets uppdrag förtydligats. Stort fokus har varit att arbeta genom nätverket för förste socialsekreterare. Nätverket är drivande vid implementering av verksamhetsgemensamma rutiner samt arbets- och förhållningssätt. Målet är en rättssäker myndighetsutövning samt en likvärdig biståndsbedömning.
	För att komplettera myndighets generella riskhantering, har en representant deltagit i ett samarbete med BRÅ (Brottsförebyggande rådet) under hösten 2023. Målet med samarbetet var att undersöka en mall från BRÅ för att genomföra en crime proofing analys på hemvårdsbidraget samt att få utbildning i analysmetodiken. Hemvårdsbidraget inom Göteborgs Stad har ett specifikt regelverk samt speciellt ändamål och riskerna för eventuellt överutnyttjande och brott är inte kända. Att förutse risker som kan leda till brottsliga handlingar i gällande regelverk, samt upptäcka möjliga redan

	existerande regelmissbedömningar, språkliga brister och oklarheter är analysens fokus. Mallen är framtagen av BRÅ och har sin grund i EU forskning om kommande bidragsregelverk. Under höstens avstämningar har mallen anpassats, av förvaltningens representant, för att kunna analysera hemvårdsbidragets regelverk. Analysens slutsatser kommer att omhändertas i kommande arbete med genomsyn av regeln samt i det fortsatta arbete med riskhantering och kontrollaktiviteter. Förvaltningens myndighetsutövning har bland annat identifierat följande områden, som fortsatt kommer att vara en del i kommande arbete för att upprätta ett systematiskt och riskbaserat kontrollarbete: tydliggöra roller och ansvar för varje kontrollmoment, systematisera riskbedömningsarbetet vid varje kontrollmoment, identifiera behov av ökad samverkan, utveckla förslag på områden där kontroller kan stärkas, utveckla rutiner som stödjer handläggarna, implementera nya rutiner samt följa upp implementeringen.
Område	Åtgärder
Uppföljning - Intern kontroll i inköpsprocessen	Under 2023 påbörjades ett utvecklingsarbete i förvaltningen med fokus att förtydliga verksamhetens roller i inköpsprocessen. Förvaltningen använder ett inköpsverktyg för inköpsanalys för att analysera inköp inom flera områden. Genom dialog med verksamheterna och omvärldsbevakning av andra förvaltningsstrukturer och arbete med inköpsprocessen har förvaltningens inköpsprocess utvecklats med fokus på att skapa en grund för ny inköpsorganisation med syfte att öka kunskapen, få bättre helhetssyn och kontroll. Vidare har struktur för en ny inköpsorganisation som syftar till att ge förutsättningar för strategisk prioritering, struktur för stadens avtal samt minimera riskerna för felaktiga köp. Implementering av ny inköpsorganisation påbörjades under våren 2024. För att säkerställa god implementering har förvaltningen prioriterat utbildningsinsatser inom inköpssystemet Proceedo under 2023 och detta kommer att fortsätta under innevarande år. Utöver detta har förvaltningen också rekryterat en avtalscontroller med fokus på avtal och rådgivning för förvaltningens avtalsprocesser. Uppföljning av kompenserande kontroller Förvaltningen genomför kompenserande kontroller i verksamhetssystemet Treserva och har en pågående dialog med representant från Treserva och informationssäkerhet. Syftet är att undersöka möjligheten att utöka antalet behörigheter i Treserva så att beviljad och utförd tid kan jämföras. Hinder i Treserva är bland annat begränsade behörigheter, GDPR, att det är flera nämnder som är berörda och går under olika lagstiftning. Utvecklingsarbetet med att se över behörigheter inom myndighet för att säkerställa att rätt belopp betalas ut till utförare pågår. Ett steg i
Rekommendation	
Stadsrevisionen rekommenderar äldre samt vård- och omsorgsnämnden att stärka den interna kontrollen i inköpsprocessen.	

	detta arbete var att undersöka vilka nödvändiga analyser och underlag som skulle behövas för att medarbetare skulle få behörigheter. Resultatet var att en tröskelanalys behövde göras. Arbetet med analysen har bedrivits av myndighet med stöd av ansvariga inom dataskydd och Informationssäkerhet inom förvaltningen. Tröskelanalysen översändes till dataskyddsombud på Intraservice som därefter begärt konsekvensbedömningar av fullständiga ärendehantering. Fortsatt arbete pågår under året i samarbete mellan funktioner i förvaltningen och Intraservice för att möjliggöra beställning av behörigheter. <i>Uppföljning av ersättningsmodell</i> Ersättningsmodellen inom hemtjänsten utgår från att ersättning utbetalas för beviljad tid för kommunala och privata utförare. Införande av nytt IT-stöd för planering och uppföljning för hemtjänst och boendestöd pågår. Det nya IT-stödet kommer innebära en ny hantering för registrering av insatser. I det nya systemet kommer incheckning med QR-kod att ersättas av registrering med hjälp av NFC-märke. Förvaltningen har identifierat att rutinen kring efterregistrering behöver uppdateras utifrån införande av det nya planeringssystemet. Arbete med ny version av rutinen pågår och planeras vara fastställd och publicerad under styrande dokument under maj 2024. Det finns beskrivning av arbetssätt och vägledning avseende efterregistrering i användarhandbok. Informationen i användarhandboken anpassas till det nya planeringssystemet.
--	---