

Till
Omsorgsnämnden

För kännedom
Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktiges presidium

Granskning av handläggning inom SoL med fokus på äldreomsorgen

Vi revisorer i Alvesta kommun har genom vårt sakkunniga biträde genomfört en granskning av ovanstående.

Vi beslutade vid vårt sammanträde den 10 januari 2018 att överlämna rapporten till omsorgsnämnden samt för kännedom till kommunstyrelsen och kommunfullmäktiges presidium.

Vi önskar svar från omsorgsnämnden senast den 25 maj 2017 där nämnden redogör för vad den avser att göra för att åtgärda de påpekanden som görs i den revisionella bedömningen.

Kommunfullmäktiges presidium får ta ställning till om rapporten ska biläggas fullmäktiges handlingar.

Alvesta den 10 januari 2018



Mats Johnsson
Ordförande



Lennart Axelsson
Vice ordförande

Revisionsrapport

Granskning av omsorgs- nämndens hantering av privata medel

Alvesta kommun

Caroline Liljebjörn

Februari 2018

Innehållsförteckning

Sammanfattning och revisionell bedömning	2
1.1. Bedömningar mot kontrollmål.....	3
2. Inledning	5
2.1. Bakgrund	5
2.2. Revisionsfråga och kontrollmål.....	5
2.3. Metod.....	5
3. Iakttagelser och bedömningar	7
3.1. Regler och riktlinjer.....	7
3.1.1. Iakttagelser	7
3.1.2. Bedömning.....	8
3.2. Ansvar och roller	8
3.2.1. Iakttagelser	8
3.2.2. Bedömning.....	8
3.3. Internkontrollplan 2017	8
3.3.1. Iakttagelser	8
3.3.2. Bedömning.....	9
3.4. Hantering och förvaring	9
3.4.1. Iakttagelser	9
3.4.2. Bedömning.....	9

Sammanfattning och revisionell bedömning

Respektive nämnd och styrelse svarar för att den interna kontrollen är tillräcklig rörande dess verksamhetsområde. Det är mycket viktigt att ha en väl utvecklad intern kontroll som minimerar risker och skyddar personal från oberättigade misstankar. Inom omsorgen hanterar personal kontanta medel samt privata medel i sitt yrkesutövande. Det finns risk för att oegentligheter kan begås. Det är väsentligt att hantering av kontanter/privata medel sker korrekt i syfte att bevara medborgarnas förtroende för kommunal verksamhet.

Avseende hantering av kontanta medel krävs det klara regler, riktlinjer och rutiner för att säkra rättvisande och tillförlitlig information samt skydda mot förluster eller förstörelse av tillgångar. Det är lika väsentligt att det finns klara regler, riktlinjer och rutiner rörande hantering av privata medel.

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

Har omsorgsnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende personalens hantering av omsorgstagares privata medel?

Vi bedömer att omsorgsnämnden inte helt har en tillfredsställande kontroll avseende personalens hantering av omsorgstagares privata medel. Det baserar vi på att det finns framtagna riktlinjer, men att dessa riktlinjer inte har beslutats av omsorgsnämnden. Hantering och förvaring av kontanter och räkenskapsmaterial förvaras i flera fall inte på ett ur säkerhetspunkt betryggande sätt på grund av att kontanterna inte förvaras i något separat utrymme utan tillsammans med medicinen. Även om öppning av skåpen loggas blir det snabbt omöjligt att spåra vem som hanterat kontanter om flera personer öppnat skåpet. För säkra den interna kontrollen anser vi att det bör vara två från personalen närvarande när skåpen öppnas även om det är för att hantera medicinen.

Vi baserar även vår bedömning på att det saknas systematisk redovisning av insättningar och uttag i flera fall. Vi anser att det snarast bör införas en fullständig redovisning av de transaktioner som görs med de boendes privata medel till exempel via kassablad som de framtagna riktlinjerna föreskriver.

Vi ser positivt på att det påbörjats ett arbete med att stärka den interna kontrollen kring hanteringen av privata medel. Vi anser att riktlinjerna är ändamålsenliga så till vida att det ska finnas en skriftlig överenskommelse när personal ska hantera den enskildes kontanta medel, att det finns en beloppsgräns samt tydliga regler kring bokföring av insättningar och uttag. I de fall privata medel förvaras i kassaskåp och där personalen kvitterar ut de kontanter som de boende behöver bedömer vi att förvaringen uppfyller kraven på intern kontroll.

1.1. *Bedömningar mot kontrollmål*

Kontrollmål	Kommentar
<p>Har omsorgsnämnden ändamålsenliga regler för hantering av privata medel och hur är efterlevnaden av dessa?</p>	<p>Delvis uppfyllt</p> <p>Vi bedömer att det finns framtagna riktlinjer för hantering av privata medel, men att riktlinjerna inte har beslutats av omsorgsnämnden.</p> <p>Vi bedömer vidare att riktlinjerna är ändamålsenliga så till vida att det ska finnas en skriftlig överenskommelse när personal ska hantera den enskildes kontanta medel, att det finns en beloppsgräns samt tydliga regler kring bokföring av insättningar och uttag.</p> <p>Se även avsnitt 3.4 avseende hantering och förvaring av kontanter och räkenskapsmaterial.</p>
<p>Är ansvar och roller tydligt definierade avseende privata medel?</p>	<p>Delvis uppfyllt</p> <p>Vi bedömer att de framtagna riktlinjerna kan bidra till att tydliggöra ansvar och roller för enhetschef, samordnare och övrig personal. Riktlinjerna är inte fullt ut införda ännu.</p>
<p>Ingår privata medel i den interna kontrollplan som nämnden beslutat om?</p>	<p>Ej bedömt</p> <p>Vi bedömer att privata medel inte ingår i den internkontrollplan som nämnden beslutat om för år 2017. Vi ser positivt på att en uppföljning när det gäller införandet av riktlinjerna kommer att göras under år 2018. Vi anser att hantering av kontanter alltid är att betrakta som ett riskområde varför återkommande kontroller bör göras.</p>
<p>Hanteras och förvaras kontanter och räkenskapsmaterial på ett ur säkerhetspunkt betryggande sätt?</p>	<p>Delvis uppfyllt</p> <p>Vi bedömer att hantering och förvaring av kontanter och räkenskapsmaterial inte fullt ut förvaras på ett ur säkerhetspunkt betryggande sätt. Det baserar vi på att kontanterna i de flesta fall inte förvaras i något separat utrymme utan tillsammans med medicinen. Även om öppning av skåpen loggas blir det snabbt omöjligt att spåra vem som hanterat kontanter om flera personer öppnat skåpet. För säkra den interna kontrollen anser vi att det bör vara två från personalen närvarande när skåpen öppnas även om det är för att han-</p>

tera medicinen. Ett alternativ att säkra den interna kontrollen är att kontanterna förvaras i ett separat utrymme som öppnas med så kallad nyckelgömma.

Vi baserar även vår bedömning på att det saknas systematisk redovisning av insättningar och uttag i flera fall. Vi anser att det snarast bör införas en fullständig redovisning av de transaktioner som görs med de boendes privata medel till exempel via kassablad som de framtagna riktlinjerna föreskriver.

När det gäller de privata medel som förvaras i kassaskåp och där personalen kvitterar ut de kontanter som de boende behöver bedömer vi att förvaringen uppfyller kraven på intern kontroll.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Respektive nämnd och styrelse svarar för att den interna kontrollen är tillräcklig rörande dess verksamhetsområde. Det är mycket viktigt att ha en väl utvecklad intern kontroll som minimerar risker och skyddar personal från oberättigade misstankar. Inom omsorgen hanterar personal kontanta medel samt privata medel i sitt yrkesutövande. Det finns risk för att oegentligheter kan begås. Det är väsentligt att hantering av kontanter/privata medel sker korrekt i syfte att bevara medborgarnas förtroende för kommunal verksamhet.

Avseende hantering av kontanta medel krävs det klara regler, riktlinjer och rutiner för att säkra rättvisande och tillförlitlig information samt skydda mot förluster eller förstörelse av tillgångar. Det är lika väsentligt att det finns klara regler, riktlinjer och rutiner rörande hantering av privata medel.

Området har identifierats i revisorernas risk- och väsentlighetsanalys.

2.2. Revisionsfråga och kontrollmål

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

- Har omsorgsnämnden en tillfredsställande intern kontroll avseende personalens hantering av omsorgstagares privata medel?

Granskningen sker baserat på följande revisionskriterier:

- Interna riktlinjer inom området

Följande kontrollmål ska besvaras av granskningen:

- Har omsorgsnämnden ändamålsenliga regler för hantering av privata medel och hur är efterlevnaden av dessa?
- Är ansvar och roller tydligt definierade avseende privata medel?
- Ingår privata medel i den interna kontrollplanen som nämnden beslutat om?
- Hanteras och förvaras kontanter och räkenskapsmaterial på ett ur säkerhetssynpunkt betryggande sätt?

2.3. Metod

Vi har genomfört intervjuer med socialt ansvarig samordnare (SAS),

Vi har tagit del av följande dokument: rutin för hantering av brukares privata medel (utdrag ur huvudprocesser), internkontrollplan 2017 omsorgsnämnden¹ samt återrapportering av omsorgsnämndens internkontrollplan 2017².

Vi har tagit stickprov på hanteringen av privata medel vid följande boenden: Högåsen i Alvesta, Furuliden i Moheda, Torsgården i Lönashult samt Björkliden i Vislanda. I sam-

¹ ON § 53/2016-11-09

² ON § 77/2017-12-14

band med besöken har vi intervjuat enhetschef och administratör vid Högåsen, verksamhetschef äldreomsorgen vid Furuliden och Björkliden samt enhetschef Torsgården (Asken).

Faktauppgifterna i rapporten har granskats av socialt ansvarig samordnare (SAS), enhetschef Högåsen samt enhetschef Torsgården (Asken),

3. Iakttagelser och bedömningar

För varje kontrollmål redogörs för vilka iakttagelser som gjorts i samband med granskningen och revisionella bedömningar som gjorts därpå.

3.1. Regler och riktlinjer

3.1.1. Iakttagelser

Omsorgsförvaltningen har upprättat regler för hantering av brukares privata medel. Rutinen är daterad 2017-12-07. Nämnden informerades om rutinen på mötet som hölls den 14 december 2017. Nu ingår rutinen som en del av det systematiska kvalitetsledningssystemet enligt Socialstyrelsens föreskrifter.³

Enligt rutinen ska det alltid finnas en skriftlig överenskommelse med den enskilde/anhörig/god man/förvaltare när personal ska hantera den enskildes kontanta medel. Av överenskommelsen ska framgå att personalen maximalt hanterar 1 000 kr. Ett exemplar av överenskommelsen ska förvaras i personakten.

Den skriftliga rutinen beskriver hur kontanter ska förvaras. På särskilt boende enligt socialtjänstlagen och i bostad med särskild service enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska de kontanta medlen förvaras i låsbart skåp i den enskildes lägenhet. De ska förvaras åtskilt från läkemedel. Kontokort, kreditkort och köpkort ska förvaras på samma sätt som om det vore kontanter.

Kassablad ska föras månadsvis där samtliga inkomster och utgifter noteras. Alla noteringar ska ske med bläckpenna. Det ska finnas kvitton för varje post i kassabladet. Kvittona ska kunna härledas med noteringarna i kassabladet.

Kassabladet ska stämmas av vid varje insättning och uttag av pengar och aktuellt slutsaldo ska anges. Minst var sjätte månad ska samordnaren (en i personalgruppen) stämma av kassabladet.

Enhetscheferna fick information om rutinen första veckan i januari 2018.

Vid vårt besök på de särskilda boendena var det Högåsen som hunnit längst med att införa skriftliga överenskommelser med den enskilde eller en företrädare för denne. Överenskommelserna hade sänts ut till samtliga boenden och ungefär en fjärdedel hade återlämnat ett påskrivet dokument vid granskningstillfället. Enhetschefen beskrev att överenskommelsen skulle införas som en punkt vid det ankomstsamtal som hålls när en enskild ska flytta in på boendet.

På Björkliden planerades införandet av överenskommelser göras enligt en prioriterad ordning. De som var i störst behov av hjälp skulle först bli tillfrågade om att teckna överenskommelse.

³ SOSFS 2011:9

3.1.2. Bedömning

Vi bedömer att det finns framtagna riktlinjer för hantering av privata medel, men att riktlinjerna inte har beslutats av omsorgsnämnden. Implementeringen av riktlinjerna har påbörjats i verksamheten.

Vi bedömer vidare att framtagna riktlinjer är ändamålsenliga så till vida att det ska finnas en skriftlig överenskommelse när personal ska hantera den enskildes kontanta medel, att det finns en beloppsgräns samt tydliga regler kring bokföring av insättningar och uttag.

Vi anser att överenskommelser snarast bör tecknas med samtliga boende på kommunens särskilda boenden.

Se även avsnitt 3.4 avseende hantering och förvaring av kontanter och räkenskapsmaterial.

Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt.

3.2. Ansvar och roller

3.2.1. Iakttagelser

Enligt de nya riktlinjerna är det omsorgspersonalen som ska kontakta enhetschefen om de upplever att en brukare har svårt att hantera sin ekonomi. Det är sedan enhetschefen som anmäler behovet av god man/förvaltare till överförmyndaren. Det finns tydliga riktlinjer för hur personalen ska agera vid hantering av kontanterna. Samordnaren ska göra avstämningar två gånger per år. Enhetschefen är även ansvarig för att rutinen följs.

3.2.2. Bedömning

Vi bedömer att de framtagna riktlinjerna kan bidra till att tydliggöra ansvar och roller för enhetschef, samordnare och övrig personal. Riktlinjerna är inte fullt ut införda ännu.

Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt.

3.3. Internkontrollplan 2017

3.3.1. Iakttagelser

Omsorgsnämnden har beslutat om en internkontrollplan för år 2017 i november 2016. Internkontrollplanen innehöll kontrollmoment inom områdena avvikelser, dokumentation, nutrition samt nyanställning av omsorgspersonal.

För år 2017 fanns även kommunövergripande kontrollmoment som omfattade nämndens verksamhet. Det gällde delegationsordning, attestförteckning/systembehörighet, nettokostnadsavvikelse, analyslistor för löner, sjukfrånvaro och frånvarotillfälle, bevakning av rutiner för riktade statsbidrag, direktupphandlingar samt representation.

I december 2017 återrapporterades uppföljningen av både de kommunövergripande kontrollmomenten och nämndens egna interkontrollplan. Nämnden beslutade att godkänna återrapporteringen av intern kontroll för år 2017. Internkontrollplanen för år 2018 kompletterades med kontrollmoment för nutrition och nyanställning av omsorgspersonal från 2017 års internkontrollplan.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska och socialt ansvarig samordnare gör kvalitetsuppföljningar i verksamheten två gånger per år. Inom ramen för uppföljning av ett ärende enligt Lex Sarah⁴ kommer de att under år 2018 att följa upp hur rutinen för hantering av brukares privata medel har införts.

3.3.2. Bedömning

Vi konstaterar att privata medel inte ingår i den internkontrollplan som nämnden beslutat om för år 2017. Vi ser positivt på att en uppföljning när det gäller införandet av riktlinjerna kommer att göras under år 2018. Vi anser att hantering av kontanter alltid är att betrakta som ett riskområde varför återkommande kontroller bör göras.

Kontrollmålet bedöms ej.

3.4. Hantering och förvaring

3.4.1. Iakttagelser

Vid besöken på de särskilda boendena har vi tagit del av hur hantering och förvaring av boendes privata medel sköts vid granskningstillfället (mitten av januari 2018).

Enhetscheferna beskriver att personalen hanterar kontanter för mer än hälften av de som bor på respektive särskilt boende. Det utrymme som finns att tillgå för förvaring i de boendes lägenheter är ett låsbart skåp där både medicin och kontanter förvaras åtskilda på olika hyllor. Samtliga boenden utom vissa avdelningar på Högåsen har elektroniska lås, så kallade nyckelgömma, vilket innebär att det i efterhand går att se vilken nyckel som använts för att öppna skåpet. På särskilda boendet Asken finns ett medicinskåp på varje korttidsplats. Medicinskåpet öppnas med nyckelgömma. Inuti medicinskåpet finns ett litet skåp där kontanter förvaras. Det lilla skåpet öppnas med en nyckel som sitter i.

På ett par av de särskilda boendena förvaras de boendes kontanter i kassaskåp vid enhetschefens kontor. Personalen kvitterar ut kontanter när de boende behöver betala för något.

Gemensamt för de kontroller vi har gjort är att det inte används kassablad för redovisningen av insättningar och uttag. Istället görs i flera fall noteringar på det kuvert som kontanterna ligger i. I vissa fall görs inga noteringar alls. Kvitton sparas i kuvertet tillsammans med kontanterna.

3.4.2. Bedömning

Vi bedömer att hantering och förvaring av kontanter och räkenskapsmaterial inte fullt ut förvaras på ett ur säkerhetspunkt betryggande sätt. Det baserar vi på att kontanterna i de flesta fall inte förvaras i något separat utrymme utan tillsammans med medicinen. Även om öppning av skåpen loggas blir det snabbt omöjligt att spåra vem som hanterat kontanter om flera personer öppnat skåpet. För säkra den interna kontrollen anser vi att det bör vara två från personalen närvarande när skåpen öppnas även om det är för att hantera medicinen. Ett alternativ att säkra den interna kontrollen är att kontanterna förvaras i ett separat utrymme som öppnas med så kallad nyckelgömma.

⁴ Lex Sarah: Skyldighet att rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden (Socialtjänstlagen samt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade)

Vi baserar även vår bedömning på att det saknas systematisk redovisning av insättningar och uttag i flera fall. Vi anser att det snarast bör införas en fullständig redovisning av de transaktioner som görs med de boendes privata medel till exempel via kassablad som de framtagna riktlinjerna föreskriver.

När det gäller de privata medel som förvaras i kassaskåp och där personalen kvitterar ut de kontanter som de boende behöver bedömer vi att förvaringen uppfyller kraven på intern kontroll.

Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt.

2018-02-22

Pär Sturesson

Uppdragsledare

Caroline Liljebjörn

Projektledare