

Rapport: Driftnämnden Regionservice - Internkontroll 3-2022

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk-tal	Kontrollmoment	Metod	Avstämningsdatum	Kontrollansvarig	Rapport till
Verksamhetens genomförande / kvalitet	Bristfällig introduktion för chefer och medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> · Längre uppstartstid · Felaktiga beslut 	9	Genomförs tillfredsställande introduktion	Intervjuer	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Avd.chef Stöd och samordning	FC

Kontrollmoment	Beskrivning kontroll	Resultat
Undersöka om tillfredsställande introduktion genomförs, genom intervjuer med nyanställda medarbetare	<p>Avgränsningar i kontroll</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nyanställningar på RGS från 2022-03-01 tom 2022-11-01 • Följande har sorterats bort; <ul style="list-style-type: none"> • Timanställningar • Vikariat • Dubbletter – om en person fått flera nya anställningar under året <p>Underlaget baserats således på de personer som har tillsvidareanställning och/eller tidsbegränsade chefskap.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chefer inkluderas i gruppen med resterande medarbetare • Respondenterna väljs ut slumpmässigt, efter att de sorterats in under område <p>Respondenterna redovisas i detta underlag som anonyma. Inför rapport till ÅR har totalt 27 respondenter deltagit i intervjuer, uppdelat på tre kontrolltillfällen (UR1, UR2 och ÅR) med 8, 9 respektive 10 respondenter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbetarna upplever överlag att de får en tillfredsställande introduktion till sitt arbete. • Lägst resultat får frågorna kring <i>användning av checklista</i> samt <i>tagit del av material i Kompetensportalen</i> i samband med introduktionen samt frågan kring om den nyanställda har haft en <i>utsedd handledare</i>. • Generellt är de personer som haft utsedda handledare och/eller tydlig introduktionsplan nöjdare med sin introduktion. Struktur och tydlighet är nyckelfaktorer för att medarbetarna ska känna sig nöjda med introduktionen. • Av de medarbetare som upplever brister i sin introduktion handlar det främst om otydlighet kring vem och var de kunde vända sig för frågor, samt otydlighet i deras uppdrag.

Fråga 2 och 3: De personer som haft en utsedd handledare är i regel mycket nöjda med sin introduktion. Där med inte sagt att de personer som *inte* haft en handledare är missnöjda. Det finns flera exempel på medarbetare som varit mycket nöjda med introduktionen och upplevt att det varit tydligt till vem de skulle vända sig för frågor och hjälp, trots att de inte haft en utsedd handledare.

Fråga 4: Det som är väldigt glädjande i det sammanlagda resultatet är att samtliga intervjuade personer haft känt sig väl omhändertagna av chef och medarbetare. Ett fåtal har angett delvis medan den största del har svarat ja på frågan.

Fråga 6: De allra flesta nyanställda har haft ett uppföljande samtal med sin närmaste chef ett par veckor in i introduktionen. Inom ett område på förvaltningen har dock endast hälften av medarbetarna haft ett sådant samtal (4 utav 8).

Fråga 7 och 8: Drygt hälften (14) av respondenterna uppger att de tagit del av någon form av checklista vid sin introduktion. Antingen "Introduktion av nyanställd person" (ledningssystemet 307.3) eller liknande checklista. De flesta har tagit del av material i Kompetensportalen vid sin introduktion, endast 4 personer svarade nej på denna fråga.

Resultat per fråga – ett utdrag av kommentarer

Hur upplevde du första tiden – hur blev du introducerad?

- *"I början hängde jag med kollegorna på det som de skulle göra. Jag fick sitta med och gå bredvid kollegorna i de olika teamen. Alla kollegor har varit involverade i introduktionen och visat alla moment. Jag är jättenöjd!"*
- *"Det fanns en checklista med personer jag skulle boka upp möten med, men det var svårt att veta vad innehållet skulle vara. Utbildningar via kompetensportalen fick jag också ta ansvar för själv." ... "Svårt att koppla ihop allt och skapa sig en förståelse."*
- *"Det har varit kul och spännande. Men också svårt att komma in i allting. Så mycket kopplingar och saker man förväntas kunna. Alla möten och saker som man borde veta. Det känns som att man fortsätter där man var innan. Mycket förkortningar som används, och de är alltid svårt att förstå när man är ny."*

Resultat per fråga – ett utdrag av kommentarer

Finns det något annat gällande din introduktion på arbetsplatsen som du vill tillägga?

- *"Inlogg och behörigheter tog nästan 2 månaer att få. Alldeles för lång tid." ... "Fick gå andra vägar för att lösa arbetsuppgifterna, det gick men blev ju inte så tidseffektivt."*
- *"Jag upplever att IT-mognaden är lägre i Region Halland än tidigare på tidigare arbetsplatser. Digital signering finns inte i den utsträckning som hade behövts. Introduktionsprocessen kan nog digitaliseras då den idag är omständlig och på så sätt dröjer saker längre än vad de hade behövt."*
- *"Hade varit bra att ha en specifik handledare som är övergripande ansvarig. Såklart också bra att gå runt till olika personer för att lära, men hade känts tryggt att ha en specifik handledare."*
- *"Kunskap ska inte försvinna med den som slutar, utan det måste säkras upp. Kompetensöverföra är viktigt! Ska vara ett krav från chefen att föra över arbetssätt till nästkommande."*

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk- tal	Kontroll- moment	Metod	Avstämnings- datum	Kontroll- ansvarig	Rapport till
Verksamhetens genomförande / kvalitet	Överleverera - leverera mer än det som finns i internöverenskommelser	<ul style="list-style-type: none"> · Beslutad standard följs inte · Ökade kostnader · Skapar felaktig förväntan · Stress hos medarbetare 	6	Stämmer leverans överens med överenskommelse	Stickprov/ mätning/ statistik	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Avd.chef Stöd och samordning	FC

Denna rapport ger en sammanfattande bild av rubricerade kontrollpunkt. Kontrollpunkten, "Överleverera – leverera mer än det som finns i internöverenskommelser", värderades utifrån väsentlighet och konsekvens. Utvärderingen gjordes med enkätutskick till ansvariga verksamhetsföreträdare och sammanställning av resultat samt värdering av risktal presenterades vid UR1.

Generellt konstateras att det finns behov för arbetsledningens kunskap om gällande serviceöverenskommelser och vad dessa innebär i leveranserna för respektive verksamhet och dess medarbetare. Det kan inte med säkerhet garanteras att verksamheterna endast levererar enligt serviceöverenskommelsernas innehåll och villkor och därmed begår överleveranser. Detta sker främst av två orsaker:

- kundernas framförda önskemål i kombination med bristande kunskap om gällande serviceöverenskommelse
- serviceverksamheternas vilja att möta kundernas behov i kombination med bristande kunskap om gällande serviceöverenskommelse

Rapporter

I rapporten för UR1 noterades två (2) utbudsområden där det noterades en risk utifrån kontrollpunkterna. Dessa risker är dock svåra att justera under kort tid och det är inte heller fastställt att dessa företeelser är av sådan karaktär att det föreligger relevant behov för åtgärd.

I rapporten för UR2 konstaterades att det inte behövdes någon särskild uppföljning av kontrollpunkterna med riskbedömning. Däremot ansågs det finnas skäl en planerad, kontinuerlig av den standardiserade modellen, bland annat avseende att levererade tjänster motsvarar omfattningen i de interna serviceöverenskommelserna.

Rapporten för årsbokslutet sammanfattar rapporterna med resultat från undersökning som genomförts för kontrollpunkten.

Material från UR1-rapporten

Kontrollmoment	Beskrivning av kontroll	Undersökningen
Att undersöka om det sker leveranser som överstiger volym eller insatser utöver det som fastställts i serviceinternöverenskommelser med partners, här benämnt överleveranser. Att värdera konsekvenser och sannolikheten för dessa till följd av eventuella överleveranser.	Kontroll sker med enkätundersökning riktad till RGS chefer	Period: 25/3 – 8/4 Målgrupp: RGS chefer Antal utskick: 26 Antal svar: 19 Andel: 73,1 %

Rapport av undersökningens resultat - UR1





Värdering medelvärde: Grön = 0 - 60 = Ingen/liten förekomst/påverkan/konsekvens
 Gult = 61 - 79 = Medelhög förekomst/påverkan/konsekvens
 Röd = 80 - 100 = Väldigt stor/hög förekomst/påverkan/konsekvens

Grön = Ingen särskild åtgärd krävs

Gul = Övervakning av utveckling av förekomst och konsekvens kan vara lämplig

Röd = Handlingsplan med åtgärder behöver aktiveras

2	4 timmar						
3	60						
4	4				timkostnad		
5	240 minuter	minuter per timme	per dag minuter		400 kr	ek konsekvens per dag	
6	12	5%	3	24	liten	20 kr	160 kr
7	24	10%	6	48	viss	40 kr	320 kr
8	36	15%	9	72	hög	60 kr	480 kr
9	96	40%	24	192	väldig hög	160 kr	1 280 kr
10							

Förekomst av ofinansierad överleverans	
Förekomst av leverans utanför tjänstekatalogens utbud	
Beslutad standard följs inte	
Det skapar ökade kostnader för oss	

Det skapar felaktig förväntan hos partners

Det skapar stress hos våra medarbetare


	Överleverans - Ingen/liten - Hög - Våldigt hög - Kan ej bedöma	Leverans enligt tjänstekatalog - Helt - Oftast - Sällan - Kan ej bedöma	Konsekvens Beslutad standard följs inte 1 - 10	Konsekvens Ökade kostnader 1 - 10	Konsekvens Skapar felaktig Förväntan 1 - 10	Konsekvens Stress hos medarbetare 1 - 10
Gemensam administrativ service	Liten	Helt / oftast	1,0	2,0	1,0	2,0
Intern logistikservice	Liten	Helt / oftast	8,0	10,0	10,0	10,0
Kostservice	Liten	Helt / oftast	1,0	5,5	1,5	7,0
Logistik, fordon, yttre transport	Liten	Oftast	6,0	8,0	-	-
Lager och godsmottagning	Liten	Oftast	6,0	8,0	-	-
Regelmässig städning	Liten / hög	Helt / oftast	2,0	3,3	6,0	6,7
Storstädning	Liten	Helt / oftast	2,0	3,0	4,0	5,0
Vårdnära service	Liten / hög	Helt / oftast	2,0	2,5	6,0	6,7
Fastighetsdrift/underhåll	Liten	Oftast	3,0	8,5	4,0	7,5
Teknisk service	Hög	Oftast	10,0	9,5	9,0	9,5
Servicedesk Telefoni	Ingen / liten	Helt / oftast	5,0	5,0	10,0	10,0

Servicecenter	Ingen / liten	Helt / oftast	5,0	5,0	10,0	10,0
Reception	Ingen / liten	Helt / oftast	5,0	5,0	10,0	10,0
Skanning	Ingen / liten	Sällan	-	-	-	-
Stöd och samordning (utbud som ingår i ordinarie tjänsteutbud, S2.3)	Ingen / liten	Helt / oftast	-	-	-	-
Televäxel	Liten	Helt	-	-	-	-

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk- tal	Kontroll- moment	Metod	Avstämnings- datum	Kontroll- ansvarig	Rapport till
HR	För låg trivsel på jobbet	<ul style="list-style-type: none"> · Minskad produktivitet · Dålig arbetsmiljö, ex. stress, konflikt · Höga sjuktal 	6	Hur trivs medarbetare och chefer på jobbet	Intervjuer/ enkät	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	HR-chef	FC

Kontrollmoment;

Besök på APT av HR partner under september – november 2022.

Kontrollmoment	Beskrivning kontroll	Resultat
Kontroll har skett gällande hur medarbetare och chefer trivs på Regionservice.	<p>HR- partner har utifrån slumpmässigt urval besökt sju APT på förvaltningen. Fokus på besöken har handlat om varför medarbetare trivs eller inte trivs samt vad som kan göras för att de ska trivas bättre.</p> <p>Frågorna som ställdes var: Vad innebär arbetstrivsel för dig, när trivs du på jobbet, när trivs du inte på jobbet och vad skulle göra att du skulle trivas ännu mer på jobbet.</p>	<p>De flesta medarbetare uppger att de trivs på jobbet.</p> 

Kommentar av resultat

Det som framkom i dialogerna vid besöken.

Vad innebär arbetstrivsel för dig och när trivs du på jobbet?

Överlag lyfter medarbetare på alla APT att bra kollegor, gemenskap och bra samarbete är viktigt för att de ska trivas. Flera lyfter även respekt, hjälpsamhet och kommunikation som betydelsefullt. Vidare upplever medarbetare trivsel när arbetet fungerar och de har kontroll över sina arbetsuppgifter och kan påverka sin arbetsdag. Flera grupper framhåller att ett meningsfullt arbete och lagom arbetsbelastning påverkar trivseln positivt. Att ha roligt på jobbet, få skoja och skratta är av stor vikt för de flesta arbetslagen.

När trivs du inte på jobbet?

När medarbetare upplever stress och hög arbetsbelastning minskar trivsel. Flera grupper tar upp att låg bemanning samt inte kunna påverka sin arbetstakt leder till otrivsel. När samarbetet inte fungerar, kollegor gnäller och/eller inte tar ansvar samt det är konflikter på arbetsplatsen påverkas trivseln negativt. Ingen förståelse och dåligt bemötande från kunder påverkar arbetsmiljön för några arbetslag. Den fysiska arbetsmiljön påverkar också trivseln där teknikstrul, höga ljud, dålig ventilation och dåliga lokaler tas upp som exempel.

Vad skulle göra att du skulle trivas ännu mer?

Medarbetarna lyfter att lagom arbetsbelastning och tydliga åtgärder när den är hög skulle göra att de trivs mer. Annat som också skulle påverka en ökning av trivseln är att kollegor hjälper varandra och att det är bättre samarbete i arbetslaget. Vidare vill medarbetarna ha mer gemensamma aktiviteter, exempelvis frukostfika och mer sociala aktiviteter. Fler åtgärder för att trivas mer är bättre och mer flexibla scheman. Flera grupper lyfter behovet av bättre lokaler. De önskar också bra chefer som visar uppskattning och ger möjlighet till kompetensutveckling. Även uppskattning från kollegor och kunder har betydelse. Inkomst lyfts både som positivt i samband med att lön utbetalas och negativt då medarbetare önskar högre lön.

Det som framkommer vid besöken är att ämnet trivsel är viktigt och av intresse hos både medarbetare och chefer. Medarbetarna visade engagemang och bidrog med många intressanta och viktiga synpunkter. Flera av våra chefer framförde behovet av att arbeta vidare med frågan.

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk- tal	Kontroll- moment	Metod	Avstämnings- datum	Kontroll- ansvarig	Rapport till
Ekonomi	Betald faktura stämmer inte med upphandlat avtal	<ul style="list-style-type: none"> · Ökade kostnader · Bidrar till felaktig konkurrens · Negativt för RH-varumärke 	6	Stämmer faktura med avtal	Kontrollera betald faktura mot avtal	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Ekonomi- chef	FC

Kontrollmoment	Beskrivning kontroll	Resultat
<p>Kontroll att betald faktura stämmer med upphandlat avtal. Datum för kontroll: 220930-221130. Verksamhetsområde som är föremål för kontroll under angiven period är;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logistik (ej lager) - Gemensam Administrativ Service (GAS) 	<p>Metoden som använts är stickprov.</p> <p>Sökning i leverantörsreskontran av fakturor (både upphandlade och ej upphandlade leverantörer) som överstiger beloppsgränsen 5 000 kr. Därefter har stickprov på faktura tagits från respektive verksamhetsområdes population. På vald faktura har en produkt valts ut. Omfattningen på antal stickprov per område varierar mellan 5 % och 10% beroende på mängden fakturor.</p> <p>Vid de fall som fakturan innehåller produkt som ej finns avtalad så tas i stället nästa faktura med i stickprovskontrollen. Hänsyn tas till prisjusteringar enligt avtal.</p>	<p>Logistik – för fem fakturor (50% av stickproven) stämmer pris på faktura med avtalat pris med hänsyn tagen till eventuella prisjusteringar enligt avtalat index. För två fakturor (20%) så saknades det tillgängliga uppgifter från avtalsstart. Tre fakturor (30%) har ett fakturerat pris som är högre än avtalspriset där två av fakturorna har avtal där prisjustering kan ske fyra gånger per år (80% av prisutvecklingen kopplat till råvarupriset). ●</p> <p>GAS – för två fakturor (67% av stickproven) så stämmer pris på faktura med avtalat pris med hänsyn tagen till eventuella prisjusteringar enligt avtalat index. För ett av stickproven (33%) så saknades det uppgifter från avtalsstart t ex prislista men här finns tillägg för avtalet. Avtalet anger att leverantören ska på RH:s begäran redovisa sina inköpspriser. ●</p>

	<p>Under september till november så har följande stickprov tagits inom respektive område; Logistik – 10 stickprov ur populationen på 200 fakturor (innehåller både upphandlade och ej upphandlade leverantörer) dvs stickproven omfattar ca 5%. GAS – tre stickprov ur populationen på 29 fakturor (innehåller både upphandlade och ej upphandlade leverantörer) dvs stickproven omfattar ca 10%.</p>	
--	---	--

Kommentar av resultat

Resultatet från de genomförda kontrollerna visar att merparten av stickproven av fakturerade priser stämmer med avtalade priser med hänsyn tagen till eventuella prisjusteringar enligt avtalat index. För de resterande stickproven så saknas det bland annat uppgifter på t.ex. prislister.

Driftnämnden Regionservice

§21

Internkontroll 3/2022

DNRGS210042

Beslut

Driftnämnden beslutar att

- godkänna redovisningen samt att överlämna rapporten till Regionstyrelsen.

Ärendet

I Kommunallagen regleras nämndens ansvar för den interna kontrollen. Det är respektive nämnd som har det yttersta ansvaret för att utforma en god intern kontroll. I detta ansvar ligger att utifrån principerna för den interna kontrollen fastställa rutiner för planering och rapportering av internkontrollarbetet.

Inför fastställande av Internkontrollplan för 2022 har Driftnämnden berett ärendet i flera steg. Förvaltningens samtliga avdelningar har genomfört SWOT-analyser som senare har utgjort grunden för förvaltningens samlade riskanalys. Nämndens arbetsutskott samt Driftnämnden som helhet har berett ärendet i två steg.

Vid dagens sammanträde redovisas rapport tre.

Förslag till beslut

Nämndens presidium föreslår Driftnämnden besluta att

- godkänna redovisningen samt att överlämna rapporten till Regionstyrelsen.

Beslutsunderlag

- Rapport - Internkontroll 3-2022

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande