

Av respektive revisionsgrupp utsedda
revisorer för bevakning av
den gemensamma Hjälpmedelsnämnden

2020-10-06

Hjälpmedelsnämnden

För kännedom

Revisorerna i Kalmar läns kommuner
Kommunstyrelsen i respektive kommun
Kommunfullmäktiges presidium i respektive kommun

Granskning av hjälpmedelsnämnden

På uppdrag av revisorerna i Kalmar läns kommuner har PwC genomfört en granskning av den för kommunerna gemensamma hjälpmedelsnämnden. Syftet har varit att granska om hjälpmedelsnämnden säkerställer att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll.

Av rapporten framgår gjorda iakttagelser och en revisionell bedömning.

Av respektive revisionsgrupp utsedda revisorer för bevakning av den gemensamma Hjälpmedelsnämnden beslutade den 6 oktober 2020 att överlämna upprättad rapport till hjälpmedelsnämnden. Rapporten överlämnas även för kännedom till revisorerna, kommunstyrelse och kommunfullmäktiges presidium i Kalmar läns kommuner.

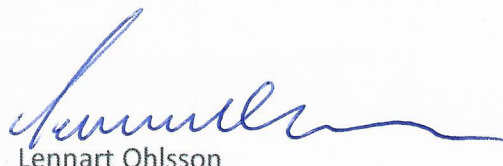
Vi önskar få hjälpmedelsnämndens svar, senast den 29 januari 2021, med redogörelse av åtgärder utifrån de rekommendationer som framkommer i den revisionella bedömningen.

Svaret lämnas till Kalmar kommuns revisorer som ombesörjer att svaret expedieras vidare till respektive kommun.

På uppdrag av revisorerna i Kalmar läns kommuner



Britt-Louise Källmark
Revisor, Västerviks kommun



Lennart Ohlsson
Revisorer, Kalmar kommun

Granskning av hjälpmedels- nämnden

Borgholms kommun, Emmaboda kommun,
Hultsfreds kommun, Högsby kommun, Kalmar
kommun, Mönsterås kommun, Mörbylånga
kommun, Nybro kommun, Oskarshamns
kommun, Torsås kommun, Vimmerby
kommun och Västerviks kommun

Oktober 2020

Caroline Liljebjörn

Jörn Wahlroth och Elin Freeman

Innehållsförteckning

Sammanfattning och revisionell bedömning	2
Inledning	7
Bakgrund	7
Syfte och Revisionsfrågor	7
Revisionskriterier	8
Avgränsning	8
Metod	8
Iakttagelser och bedömningar	9
Bedrivs verksamheten enligt gällande avtal?	9
Bedrivs verksamheten enligt gällande reglemente?	10
Är roller mellan Kalmar kommun som värdkommun, nämnden och förvaltningen tydliggjorda?	11
Är protokollen ändamålsenligt upprättade?	14
Finns det mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi?	15
Sker det en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive kommun?	16
Är arbetet med intern kontroll ändamålsenligt inklusive organisation, riskanalys, internkontrollplan, uppföljning och utvärdering?	18
Sker lagerhanteringen enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll?	19
Bilaga 1: Verksamhetsmål	22
Bilaga 2: Prognos per 30 april 2020	23

Sammanfattning och revisionell bedömning

Kalmar läns kommuner samverkar genom en gemensam nämnd för rehabilitering och försörjningsverksamhet för tekniska hjälpmedel. Kalmar kommun är värdkommun för den gemensamma nämnden vilket bland annat innebär att kommunen är arbetsgivare för personalen som arbetar i nämndens verksamhet. Nämndens behörighet och befogenhet regleras av en överenskommelse daterad 2019-03-27.

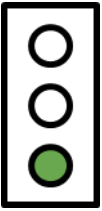
Revisorerna i länets kommuner har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, funnit det angeläget att granska om hjälpmedelsnämnden säkerställer om verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll samt om lagerhanteringen sker enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll.

Syftet är att granska om hjälpmedelsnämnden säkerställer att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll samt om lagerhanteringen sker enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll.

Vi bedömer att hjälpmedelsnämnden inte helt säkerställer att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll.

Vi bedömer att hjälpmedelsnämnden inte helt säkerställer att lagerhanteringen sker enligt god redovisningssed, men att lagerhanteringen sker med tillräcklig intern kontroll.

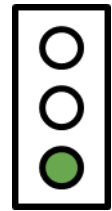
Den revisionella bedömningen grundar sig på revisionsfrågorna.

Revisionsfrågor	Kommentar	
Bedrivs verksamheten enligt gällande avtal?	Uppfylld Vi bedömer att verksamheten i allt väsentligt bedrivs i enlighet med gällande avtal, men vi anser att rapporteringen till kommunerna behöver klargöras på så sätt att överensstämmelse råder mellan avtalet, bilagor och reglementet.	

Bedrivs verksamheten enligt gällande reglemente?

Uppfylld

Vi bedömer att verksamheten i allt väsentligt bedrivs enligt gällande reglemente. Vi anser att nämnden bör följa upp att de justerade protokollen tillkännages på var och en av de samverkande kommunernas anslagstavlor. Den kvartalsvisa rapporteringen till medlemskommunerna bör anpassas till övriga delar av avtalet.

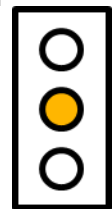


Är roller och ansvar mellan Kalmar kommun som värdkommun, nämnden och förvaltningen tydliggjorda?

Delvis uppfylld

Vi bedömer att roller mellan värdkommunen, nämnden och förvaltningen delvis är tydliggjorda. Det baserar vi på att det har skett ett förtydligande av verksamhetschefens ansvarsområde genom upprättad funktionsbeskrivning, att ledningsgruppens arbete utförs i enlighet med avtalet, att det har upprättats en delegationsordning som innebär en förenklad hantering av vissa ärenden samt att organisationen har stärkts med enhetschefer i Kalmar och Västervik.

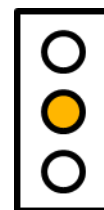
Vi bedömer vidare att det finns ytterligare förbättringsområden för att stärka tydligheten i roller, till exempel mellan Kalmar kommun som värdkommun och nämnden. Det gäller till exempel att förtydliga rutinen att förteckna och anmäla delegationsärenden till nämnden samt att göra en genomlysning av benämningar på nämnd och förvaltning i officiella dokument i syfte att hitta en enhetlig hållning i frågan. Vidare att tydliggöra i avtalet var ansvaret för beredning och verkställighet av nämndens beslut samt för planering och administration av nämndens verksamhet ligger. Vi anser att det skulle förtydliga förhållandet mellan värdkommunen i sin helhet och hjälpmedelnsnämnden om nämnden anger vilka av värdkommunens styrande dokument som är relevanta för nämndens verksamhet.



Är protokollen ändamålsenligt upprättade?

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att protokollen delvis är ändamålsenligt upprättade. Det baserar vi på att övervägande delen av protokollen innehåller nödvändig information. Vi anser dock att beskrivningen av hur ordförande ställer framkomna förslag mot varandra tydligt ska framgå av protokollen.



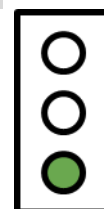
Vidare avser inte bilaga som behandlas på mötet i maj 2020 reglementet utan samverkansavtalet. Vi anser inte att hjälpmedelsnämnden har mandat att besluta om avtalet och dess bilagor. Den formellt riktiga formuleringen är att hjälpmedelsnämnden överlämnar den reviderade bilagan för beslut i kommunfullmäktige i respektive medlemskommun.

Vi rekommenderar att det upprättas en mall för granskning av protokollen som justeringspersoner kan ha som stöd för att säkerställa riktigheten innan de signerar.

Finns det mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi?

Uppfylld

Vi bedömer att det finns mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi i den budget och verksamhetsplan som nämnden beslutat inför år 2020. Verksamhetsplanen innehåller en övergripande målsättning som brutits ned i fyra olika perspektiv.



Skер det en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive kommun?

Uppfylld

Vi bedömer att det sker en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive medlemskommun. Vi ser positivt på att mål och nyckeltal kommer att granskas i syfte att uppnå tydligare styrning av verksamhetens kvalitet.



Är arbetet med intern kontroll ändamålsenligt inklusive organisation, riskanalys, internkontrollplan, uppföljning och utvärdering?

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att arbetet med intern kontroll delvis är ändamålsenligt. Det baserar vi på att nämnden tagit beslut om en riskanalys som legat till grund för en internkontrollplan, men att internkontrollplanen inte har fastställts av nämnden. Vi noterar att det saknas kontrollmoment för hälften av de riskområden som identifierats i riskanalysen. Vi anser att tidpunkterna för uppföljning av internkontrollplanen bör överensstämma mellan dokumentet "Verksamhetsplan och budget" samt riktlinjerna för interkontroll i Kalmar kommun.

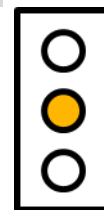


Sker lagerhanteringen enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll?

Delvis uppfyllt

Vi bedömer att lagerhanteringen inte helt sker enligt god redovisningssed. Det baserar vi på att det inte skett utrantering av utgående produkter årligen under nämndens verksamhetstid utan att det byggts upp ett lagervärde som innehåller ej användbara artiklar. Enligt god redovisningssed ska utgående artiklar utranteras löpande och vid varje bokslutstillfälle ska lagrets värde motsvaras av kuranta artiklar.

Vi bedömer att lagerhanteringen sker med god intern kontroll. Det baserar vi på att transaktionerna i lagersystemet vid inköp och försäljning dokumenteras och kan sökas i efterhand samt att det görs årliga inventeringar där det dokumenteras vilka delar av lagret som det inte sker någon omsättning i.



Rekommendationer

Vi rekommenderar hjälpmedelsnämnden:

- att ta initiativ till en översyn av avtal, bilagor och reglemente och föreslå medlemskommunerna ändring av budget- och verksamhetsuppföljning så att en samstämmighet råder mellan dokumenten.
- att ta initiativ att tydliggöra roller och ansvar mellan Kalmar kommun som värdkommun och nämnden.
- att upprätta en mall för granskning av protokollen som justeringspersoner kan ha som stöd för att säkerställa riktigheten innan de signerar.
- att efter verksamhetsföreträdarnas beredning, i större utsträckning involveras i målarbetet, vilka mål som ska följas och vilka ambitioner som ska gälla för nyckeltalen/indikatorerna. Samtidigt noterar vi att en sådan ambition framgår i intervju.
- att omsättning av hjälpmedel särredovisas i ett eget diagram för att särskilja kostnadsstället från övriga driftkostnader/-intäkter. Säkerställ även att varje års resultat redovisas var för sig samt att det inte uppstår differenser mellan inköp och försäljning i samband med verksamhetsårens slut.
- att överväga att fastställa riktlinjer för arbetet med intern kontroll.
- att återstående del av lagret som bedöms sakna värde utranteras så snart som möjligt och att kostnaden tas senast per 31 december 2020. Det är inte förenligt med god redovisningssed att dela upp utraneringen under flera år för att undvika att redovisa ekonomiskt underskott.
- att utreda hur underskott jämfört med budget ska hanteras i relation till medlemskommunerna.
- att rutinen för värdering av lagret stärks genom att det minst årligen sker en prövning av vilka utgående artiklar som bör utranteras. Rutinen kan med fördel kopplas till beslut om upphandling av nya produkter och leverantörernas riktlinjer för användning av produkterna. När användningstiden för en produkt börjar närma sig sitt slut bör lagerhållning av tillbehör och reservdelar hållas på ett minimum. Det kan även bli aktuellt att överväga att inte återköpa vissa tillbehör och reservdelar om bedömningen är att de inte kommer att återanvändas.
- att säkerställa att det finns en post i driftbudgeten för utranering av tillbehör och reservdelar som täcker den årliga kostnaden för lagervärdering.

Inledning

Bakgrund

Kalmar läns kommuner samverkar genom en gemensam nämnd för rehabilitering och försörjningsverksamhet för tekniska hjälpmedel. Kalmar kommun är värdkommun för den gemensamma nämnden vilket bland annat innebär att kommunen är arbetsgivare för personalen som arbetar i nämndens verksamhet. Nämndens behörighet och befogenhet regleras av en överenskommelse daterad 2019-03-27.

Under år 2018 genomförde Kalmar kommun en granskning av om hjälpmedelsnämndens arbete med intern styrning och kontroll kunde bedömas som ändamålsenlig. Granskningen visade bland annat att delegationsordning saknades, att beslutsattester inte fastställdes årligen, att det fanns brister inom arbetet med intern kontroll, uppföljning av verksamhetsplan samt uppföljning och rapportering enligt avtal.

I protokollet från nämndens möte den 31 januari 2020, § 3, beskrivs att lagervärdet minskat till följd av ett stort antal kassationer under december månad samt att det pågår ett arbete med en åtgärdsplan för att hantera det resterande lagervärdet.

Revisorerna i länets kommuner har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, funnit det angeläget att granska om hjälpmedelsnämnden säkerställer om verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll samt om lagerhanteringen sker enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll.

Syfte och Revisionsfrågor

Syftet är att granska om hjälpmedelsnämnden säkerställer att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll samt om lagerhanteringen sker enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll.

- Bedrivs verksamheten enligt gällande reglemente?
- Bedrivs verksamheten enligt gällande avtal?
- Är roller och ansvar mellan Kalmar kommun som värdkommun, nämnden och förvaltningen tydliggjorda?
- Är protokollen ändamålsenligt upprättade?
- Finns det mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi?
- Sker det en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive kommun?
- Är arbetet med intern kontroll ändamålsenligt inklusive organisation, riskanalys, internkontrollplan, uppföljning och utvärdering?
- Sker lagerhanteringen enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll?

Revisionskriterier

Kommunallagen (2017:725)

Samverkansavtal

Reglemente hjälpmedelsnämnden

Övriga styrdokument och riktlinjer för verksamheten

Avgränsning

Granskningen avgränsas till hjälpmedelsnämndens verksamhet.

Metod

Vi har tagit del av följande dokument: samverkansavtal med bilagor, internkontrollplan 2020, budgetuppföljning 2019, funktionsbeskrivning verksamhetschef, nämndens protokoll 2019 och 2020 med bilagor

Vi har genomfört intervjuer med följande: nämndens presidium, verksamhetschef, enhetschef Kalmar, enhetschef Västervik och controller.

Lagerhanteringen har granskats via en så kallad "walk-through" som innebär kartläggning av processen och kontroller samt via stickprov.

Rapporten har sakgranskats av verksamhetschefen.

Iakttagelser och bedömningar

För varje kontrollmål redogörs för vilka iakttagelser och revisionella bedömningar som gjorts.

Bedrivs verksamheten enligt gällande avtal?

Iakttagelser

Avtalet om gemensam nämnd för hjälpverksamhet mellan de tolv kommunerna i Kalmar län reviderades av hjälpmedelsnämnden i mars 2019¹ och överlämnades för beslut till fullmäktige i respektive medlemskommun. Förändringarna innebar bland annat att ej aktuella bilagor till avtalet togs bort, att benämningen verksamhetschef infördes och att benämningen hjälpmedelschef ströks, att avtalstiden sträcker sig till och med år 2021 samt att budget och verksamhetsuppföljningen ändrades och beskrevs i särskild bilaga.

Till avtalet hör följande bilagor:

- Bilaga 1 – verksamhetsbeskrivning
- Bilaga 2 – överenskommelse om delaktighet i upphandling och sortimentsgrupparbete
- Bilaga 3 – reglemente för gemensam nämnd för hjälpmedelsverksamhet
- Bilaga 4 – budget och verksamhetsuppföljning

Avtalet är undertecknat av samtliga kommuner.

I avtalet anges att verksamhet och ekonomi ska följas upp enligt riktlinjerna i bilaga 4 "Budget och verksamhetsuppföljning". Bilagan innehåller specifika datum för år 2019. För att undvika årliga revideringar har datumen tagits bort (nämnden följer Kalmar kommuns datum för rapportering).² Den reviderade bilagan har skickats till medlemskommunerna för att fastställas i respektive kommunfullmäktige.

Det finns en diskrepans avseende verksamhets- och budgetuppföljningen och tidpunkten för rapportering till kommunerna. I avtalet § 6 sker en hänvisning till bilaga 4 där det framgår att verksamhets- och budgetuppföljning ska ske i form av tertiärrapporter per april och augusti, månadsrapporter samt årsredovisning efter avslutat verksamhetsår. I avtalet § 5 och i hjälpmedelsnämndens reglemente § 1 anges att nämnden ska rapportera till respektive kommun kvartalsvis hur verksamheten utvecklas och den ekonomiska ställningen är.

¹ Hjälpmedelsnämnden § 14/2019-03-27

² Hjälpmedelsnämnden § 11/2020-05-29

I § 7 anges att den årliga avgiften ska erläggas halvårsvis i förskott, under mars och september, varje år. I praktiken har faktureringen skett i april och augusti. Avgiften har tillgodoräknats med 1/12 per månad. I intervju beskrivs att ingen från kommunerna har påtalat skillnaden i faktureringsmånad.

Bedömning

Vi bedömer att verksamheten i allt väsentligt bedrivs i enlighet med gällande avtal, men vi anser att rapporteringen till kommunerna behöver klargöras på så sätt att överensstämmelse råder mellan avtalet, bilagor och reglementet.

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

Bedrivs verksamheten enligt gällande reglemente?

lakttagelser

I reglementet beskrivs den gemensamma nämndens uppgifter, former för sammanträden, nämndens sammansättning, ersättarnas tjänstgöring, justering och anslag av protokoll med mera. Nämnden ska till respektive kommuns fullmäktige kvartalsvis rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är. Det ska finnas ett presidium som består av ordförande, vice ordförande och andra vice ordförande. Ledamöter och ersättare ska erhålla arvode enligt Kalmar kommuns arvodesregler för förtroendevalda. Den gemensamma nämnden ska granskas av revisorerna i var och en av de samverkande kommunerna.

I § 9 anges att nämndens justerade protokoll ska tillkännages på var och en av de samverkande kommunernas anslagstavlor. Nämndens kansli har ansvaret för att kontrollera när detta har gjorts. Vidare anges att kansliet bör samråda med de samverkande kommunernas kansli så att anslag görs på samma dag i samtliga kommuner.

I intervju beskrivs att det kvarstår att samordna förankringen i alla tolv kommunerna och att tydliggöra hur hjälpmedelsnämndens protokoll och övrig information ska redovisas.

Enligt § 16 ska ledamöter och ersättare erhålla arvode enligt Kalmar kommuns arvodesregler för förtroendevalda. Ordförande ska erhålla ett fast arvode om 10 %, vice ordförande ska erhålla ett fast årsarvode om 6 % och andra vice ordförande erhåller ett fast årsarvode om 3 %.

Det har inte funnits någon budget avsatt för arvoden år 2019 eller år 2020. I januari 2019 beslutade nämnden att äska tilläggsbudget för kostnaden.³ I mars 2020 fick nämnden information om att beslutet om ersättning till förtroendevalda under år 2019 inte fullt ut överensstämde med arvodesreglerna i Kalmar kommun. I ärendebeskrivningen framgår de korrekt beräknade beloppen för år 2020. Någon

³ Hjälpmedelsnämnden § 5/2019-01-31

tilläggsbudget äskades inte eftersom bedömning var att tilldelad budget skulle täcka arvodeskostnaderna.⁴

Bedömning

Vi bedömer att verksamheten i allt väsentligt bedrivs enligt gällande reglemente. Vi anser att nämnden bör följa upp att de justerade protokollen tillkännages på var och en av de samverkande kommunernas anslagstavlor. Den kvartalsvisa rapporteringen till medlemskommunerna bör anpassas till övriga delar av avtalet.

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

Är roller mellan Kalmar kommun som värdkommun, nämnden och förvaltningen tydliggjorda?

lakttagelser

Kalmar kommun är värdkommun för den gemensamma nämnden och därmed ingår nämnden i värdkommunens organisation enligt avtalet. Förvaltningen utgörs av hjälpmedelsenheten i Kalmar län (KHS) vilken leds av en verksamhetschef som har ansvar för beredning och verkställighet av nämndens beslut samt för planering och administration av nämndens verksamhet. I förvaltningsorganisationen finns KHS inom omsorgsförvaltningen.

I officiella dokument används olika benämningar både på hjälpmedelsnämnden och på hjälpmedelsnämndens förvaltning. Verksamhetschefen beskriver att det kommer att genomföras en genomlysning av benämningar på både nämnden och förvaltningen vid kommande revidering av dokumenten.

De uppgifter som värdkommunen utför, utöver organisationen för hjälpmedelsverksamheten, avser nämndadministration som upprättande av kallelse och protokoll med tillhörande bilagor. Den centrala personalavdelningen kontaktas vid frågor inom lön och HR⁵. Verksamhetssystemet och ekonomisystemet som används inom KHS är kopplade till kommunens övergripande system. Sedan år 2019 är omsorgsförvaltningens ekonom chef för verksamhetschefen.

I avtalet 4 §, första stycket anges att värdkommunen har ansvaret för verkställighet av nämndens beslut samt för planering och administration av nämndens verksamhet. I nästa stycke anges att verksamhetschefen för KHS har samma uppdrag samt är föredragande i nämnden.

Det finns en beskrivning av rollen som verksamhetschef vilken utgörs av en funktionsbeskrivning för chefer från Kalmar kommuns verksamhetshandbok. Det finns även befattningsspecifika uppgifter där följande ansvarsområden ingår:

- Ansvar och befogenheter avseende hjälpmedelsenheten (KHS)
- Chef över enhetschefer
- Bereder hjälpmedelsnämndens arbete

⁴ Hjälpmedelsnämnden § 5/2020-03-31

⁵ Human Relations

- Medverkar i hjälpmedelsnämnden
 - Leder KHS ledningsgrupp
 - Utför uppdrag och projekt på uppdrag av nämnd samt ledningsgrupp
- Ansvarar för verkställande av nämndens beslut

Dokumentet beslutades i nämnden i oktober 2019.⁶ I intervju beskrivs att dokumentet överensstämmer med verksamhetschefens arbetssätt.

Från och med år 2020 har det tillsatts enhetschefer i Kalmar och Västervik vilka övertagit vissa av de arbetsuppgifter som verksamhetschefen tidigare hade på sitt bord. I intervju beskrivs att det inneburit möjlighet till ett mer strategiskt arbete. Enhetscheferna tar ansvar för verksamheten på respektive ort, men har inte något formellt ekonomiskt ansvar.

Enligt avtalet ska hjälpmedelsenheten ha en ledningsgrupp bestående av tjänstepersoner. Varje kommun ska utse en ordinarie ledamot och en ersättare i ledningsgruppen. Verksamhetschefen för KHS är ordförande och sammankallande. Ledningsgruppen ska sammanträda åtta gånger per år och ha en beredande funktion. Tjänstepersonerna är chefer inom kommunernas hälso- och sjukvårdsorganisation. Inför mötena skickas kallelse ut och det upprättas protokoll över behandlade ärenden. En granskning av protokollen visar att senaste budgetuppföljningen presenterats tillsammans med rapport från nämnden/presidiet. Verksamhetschefen delegerar frågor av utredningskaraktär för beredning bland ledamöterna. Under första halvåret 2020 pågick en revidering av forskrivningsanvisningar som samtliga ledamöter deltog i. Det har även förts diskussion om vilka produkter som ska ingå i sortimentet. I intervju beskrivs att flera ledamöter har slutat under det senaste året vilket gjort att gruppens arbete påverkats. I intervju beskrivs att nämnden regelbundet får information om det arbete som bedrivs i ledningsgruppen.

Värdkommunen har en rad styrande dokument. I intervju beskrivs att de styrande dokumenten till största delen är tillämpbara på den gemensamma nämnden och KHS. Skillnader ska framgå av nämndens reglemente. Exempel på styrdokument som har betydelse för verksamheten är miljöpolicy och reglemente för intern kontroll som beskrivs nedan.

När den gemensamma nämnden bildades beslutades att upphandlingsenheten i Västerviks kommun skulle vara stödfunktion. Enhetschefen för Kalmar är tillika ansvarig för upphandlingsfrågor inom KHS. Det innebär bland annat att ha kontakt med representanter från medlemskommunerna som ska lämna synpunkter inför upphandling samt att arbeta fram förfrågningsunderlag. Kontakt tas därefter med upphandlaren i Västerviks kommun för att få stöd i den lagstyrda upphandlingsprocessen.

⁶ Hjälpmedelsnämnden § 28/2019-10-23

I mars 2019 fattade nämnden beslut om att godkänna en delegationsordning.⁷ Inför upprättande av delegationsordningen gjordes en avstämning med Kalmar kommuns övriga styrdokument. Efter avstämning med kommunjuristen gjordes ett avsteg vad gäller beloppsgräns för beslut om antagande av lämnade anbud vid upphandling. Kommunstyrelsens delegationsordning har beloppsgränser för när arbetsutskottet ska fatta tilldelningsbeslut och besluta om att teckna avtal (100 gånger prisbasbeloppet, ca 4,7 mnkr år 2020). Enligt delegationsordningen för hjälpmedelsnämnden är det nämnden som fattar tilldelningsbeslut och att teckna avtal utan beloppsgräns. Nämnden kan vidaredelegera besluten till verksamhetschef.

Enligt delegationsordningen ska beslut som fattas på delegation förtecknas och anmälas månadsvis till hjälpmedelsnämnden. Förteckningen ska vara tillgänglig vid nämndens sammanträden. I intervju beskrivs att det inte finns någon rutin som säkerställer att samtliga delegationsärenden återrapporteras till nämnden. För närvarande är det främst upphandlingar som nämnden informeras om.

Verksamhetschefen beskriver att det pågår ett arbete att förtydliga planeringen av nämndens och förvaltningens arbete genom årshjul. Syftet är att säkerställa att återkommande ärenden inte missas. Även enhetscheferna håller på att ta fram årshjul för respektive verksamhetsort. Enhetschefen för Västervik beskriver att det finns ett färdigt utkast till en intern kommunikationsplan och rollbeskrivningar för medarbetarna inom KHS. Verksamhetschefen och enhetscheferna har intern ledningsgrupp varannan vecka.

Bedömning

Vi bedömer att roller mellan värdkommunen, nämnden och förvaltningen delvis är tydliggjorda. Det baserar vi på att det har skett ett förtydligande av verksamhetschefens ansvarsområde genom upprättad funktionsbeskrivning, att ledningsgruppens arbete utförs i enlighet med avtalet, att det har upprättats en delegationsordning som innebär en förenklad hantering av vissa ärenden samt att organisationen har stärkts med enhetschefer i Kalmar och Västervik.

Vi bedömer vidare att det finns ytterligare förbättringsområden för att stärka tydligheten i roller mellan de olika aktörerna. Det gäller till exempel att förtydliga rutinen att förteckna och anmäla delegationsärenden till nämnden samt att göra en genomlysning av benämningar på nämnd och förvaltning i officiella dokument i syfte att hitta en enhetlig hållning i frågan. Vidare att tydliggöra i avtalet var ansvaret för beredning och verkställighet av nämndens beslut samt för planering och administration av nämndens verksamhet ligger. Vi anser att det skulle förtydliga förhållandet mellan värdkommunen i sin helhet och hjälpmedelsnämnden om nämnden anger vilka av värdkommunens styrande dokument som är relevanta för nämndens verksamhet.

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

⁷ Hjälpmedelsnämnden § 15/2019-03-27

Är protokollen ändamålsenligt upprättade?

lakttagelser

Det är nämndssekreteraren för omsorgsnämnden i Kalmar kommun som upprättar hjälpmedelsnämnden protokoll. I intervju beskrivs att samma mall används som för nämnderna inom Kalmar kommun både vad gäller protokoll och dokumenthanteringsplan.

Vi har granskat upprättade protokoll under år 2019 och 2020 till och med juni månad. Det framgår av protokollen vart och när sammanträdena har hållits, vilka ledamöter som varit närvarande samt vilka paragrafer som behandlats. Enligt reglementet ska nämndens protokoll justeras av ordförande och en ledamot. Av protokollen framgår vem som utsetts till justerare jämte ordförande.

Vid granskningen av protokollen har följande noterats:

- Protokollet från den 27 mars 2019 § 10 avser information om revisionsrapport, men i beslutet anges att hjälpmedelsnämnden tar informationen om "budgetuppföljningen" till protokollet.
- I protokollet från den 27 mars 2019 § 15 ska delegationsordningen fastställas av den tillträdande nämnden, men av beslutsformuleringen framgår att förslaget överlämnas till den tillträdande nämnden efter beslut av den avgående nämnden (samma formulering som när ärendet behandlades i november 2018).
- I protokollet från den 4 september 2019 § 26 anges att budgetuppföljning till och med februari behandlas, men den avser uppföljning till och med juli månad.
- I protokollet från den 4 december 2019 § 35 framkom ett motförslag under mötet, men det framgår inte tydligt vilka förslag som finns och hur de ställs mot varandra.
- I protokollet från den 29 maj 2020 § 11 beslutar hjälpmedelsnämnden att godkänna förslaget till revidering av bilaga 4 "Budget och verksamhetsuppföljning" i reglementet för hjälpmedelsnämnden. Formuleringen innehåller ett par formella felaktigheter vad avser beslutsnivå och referens till dokument.

Det saknas en rutin för bevakning av pågående ärenden i nämnden till exempel för beslut som kräver återrapportering.

Bedömning

Vi bedömer att protokollen delvis är ändamålsenligt upprättade. Det baserar vi på att övervägande delen av protokollen innehåller nödvändig information. Vi anser dock att beskrivningen av hur ordförande ställer framkomna förslag mot varandra tydligt ska framgå av protokollen.

Vidare avser inte bilaga som behandlas på mötet i maj 2020 reglementet utan samverkansavtalet. Vi anser att hjälpmedelsnämnden inte har mandat att besluta om avtalet och dess bilagor. Den formellt riktiga formuleringen är att hjälpmedelsnämnden

överlämnar den reviderade bilagan för beslut i kommunfullmäktige i respektive medlemskommun.

Vi rekommenderar att det upprättas en mall för granskning av protokollen som justeringspersoner kan ha som stöd för att säkerställa riktigheten innan de signerar.

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Finns det mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi?

lakttagelser

Den gemensamma nämnden beslutade om budget och verksamhetsplan 2020 i december 2019.⁸ I dokumentet finns en etisk värdegrund som omfattar alla anställda.

Den övergripande målsättningen för KHS verksamhet är att:

”Verksamheten ska bedrivas på affärsmässiga grunder med hög kompetens, och mer kostnadseffektivt än om varje kommun drivit sin hjälpmedelsverksamhet.”

Den övergripande målsättningen har brutits ner i perspektiven kund, ekonomi, medarbetare samt verksamhet och process. Se bilaga 1. För varje perspektiv finns ledord och nyckeltal som ska användas för uppföljning av ledorden.

Inom följande områden beskrivs utmaningar och prioriteringar inom hjälpmedelsnämndens verksamhet/KHS: kompetensförsörjning, arbetsmiljö och ledarskap, omvärldsfaktorer samt verksamhet och process.

Det beskrivs bland annat att den interna ledningsstrukturen har omstrukturerats. Från och med 1 januari 2020 infördes en ledningsstruktur med två nivåer. Verksamhetschefen har det övergripande ansvaret och två enhetschefer har ansvar för varsin hjälpmedelscentral. Under år 2020 ska det utarbetas rutiner för hur den nya ledningen ska arbeta och fördela uppdrag.

Samverkan med Region Kalmar och Kommunförbundet Kalmar län ska undersökas.

De fasta kostnaderna för verksamheten uppgår till 22 189 tkr vilket är en ökning med 6,4 % jämfört med föregående år. Kostnaden fördelas preliminärt enligt befolkningsantalet per kommun den 31 december 2018 för att sedan fastställas när uppgift om antalet invånare per kommun den 31 december 2019 finns tillgängligt.

I intervju beskrivs att det främst är verksamhetsföreträdare som tagit fram mål och nyckeltal för verksamheten. Det finns en ambition att nämnden ska bli mer delaktig i utformande av målen för verksamheten, men inför verksamhetsplanen 2021 uppges pandemin ha försvårat processen.

⁸ Hjälpmedelsnämnden § 34/2019-12-04

Bedömning

Vi bedömer att det finns mål och riktlinjer för verksamhet och ekonomi i den budget och verksamhetsplan som nämnden beslutat inför år 2020. Verksamhetsplanen innehåller en övergripande målsättning som brutits ned i fyra olika perspektiv.

Vi rekommenderar att nämnden, efter verksamhetsföreträdarnas beredning, i större utsträckning involveras i målarbetet, vilka mål som ska följas och vilka ambitioner som ska gälla för nyckeltalen/indikatorerna. Samtidigt noterar vi att en sådan ambition framgår i intervju.

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

Sker det en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive kommun?

lakttagelser

Protokoll och bilagor från nämndens möten skickas till fullmäktige i respektive medlemskommun. Under år 2019 sammanträdde nämnden vid sex tillfällen. På första mötet under året presenterades uppföljning per december 2018 och på övriga möten under 2019 följde budgetuppföljning per februari, april, juli, september och oktober. Under år 2020 har nämnden hittills sammanträtt vid tre tillfällen. På första mötet presenterades uppföljning per december 2019 och på övriga möten under år 2020 har budgetuppföljning presenterats för februari och april.

I oktober 2019 presenterades en uppföljning av verksamhetsplanen 2019 för nämnden.⁹ Det görs en genomgång av utfall och prognos för mål och nyckeltal. Uppföljningen anges vara ett led i arbetet med att fastställa mål i verksamhetsplan för år 2020.

På mötet i januari 2020 fick nämnden en budgetuppföljning för hela år 2019.¹⁰ Resultatet uppgick till -355 tkr för år 2019. Främsta anledningen till underskottet anges vara att det funnits ett stort behov av att skrota ett utgående sortiment från lagret. Personalkostnaderna var högre än budget bland annat på grund av att arvoden för nämndens ledamöter inte var budgeterade. Driftkostnaderna är lägre än budget på grund av vilket främst beror på färre upphandlingar än planerat och ej genomförda utbildningar.

I samband med budgetuppföljningen presenteras ett diagram där fem olika budgetavvikelser framgår. Det gäller drift, personal, intäkter, omsättning hjälpmedel och resultat KHS. Omsättning hjälpmedel består av inköp och försäljning av hjälpmedel, försäljning av konsulttjänster samt kostnad för eventuella investeringsdifferenser. Det är omsättning hjälpmedel som visar största avvikelser mot budget och kurvan varierar stort mellan vissa månader. Anledningen uppges vara att inköp och försäljning av vissa produkter sker i olika månader, att budgeten för försäljning av konsulttjänster avviker från utfall samt att det uppstår differenser vid inventering av lager.

⁹ Hjälpmedelsnämnden § 31/2019-10-23

¹⁰ Hjälpmedelsnämnden § 2/2020-01-31

I bilaga 1 till samverkansavtalet § 8.1 anges att över- respektive underskott hanteras av nämnden i samband med avslutat verksamhetsår. Resultatet för år 2018 räknades av vid faktureringen av avgiften för basutbudet i april 2019. I intervju beskrivs att det negativa resultatet år 2019 berodde på att motsvarande summa fanns i en investeringsfond i Kalmar kommun. Därför skapades ett underskott för att kunna utnyttja de inestående medlen. Normalt sett regleras ett över- eller underskott innevarande år vilket innebär att budgetavvikelsen blir 0 kr.

Omsättning av hjälpmedel visar för år 2019 ett underskott mot budget med -1,7 mnkr. Det är kassationer som har påverkat utfallet negativt. I takt med att vissa hjälpmedel utrangeras behöver även reservdelar och tillbehör som hör till hjälpmedlet utrangeras. Under år 2018 och 2019 utrangrades reservdelar och tillbehör som övertagits från landstinget då hjälpmedelsnämnden bildades. I intervju beskrivs att det fanns en osäkerhet i början av nämndens verksamhet som innebar att sortimentet byggdes på med hjälpmedel och därtill hörande reservdelar och tillbehör som inte utrangrades då inte de längre nyttjades.

På mötet i mars 2020 godkänner nämnden årsrapporten 2019.¹¹ Baserat på nyckeltal är följande mål inte uppnådda:

- hög kundtillfredsställelse: att akut arbetsorder utförs inom ett dygn, mål 90 % (16 %)
- användarvänlig hemsida: att hjälpmedelskonsulent har tid inom 15 arbetsdagar (64 %)
- säkra och effektiva arbetsflöden: retur av elrullstol till lagerplats inom 15 arbetsdagar, mål 100 % (93 %) samt godsmottagning inom ett dygn, mål 100 % (ej mätbart).

Följande aktiviteter hade inte utförts:

- bra samarbetsklimat: värdegrund
- säkra och effektiva arbetsflöden: intern auskultation (erfarenhetsutbyte med kollega), alla medarbetare ska ha auskulterat hos kollega samt revision av intern handbok.

I intervju beskrivs att aktiviteterna som inte hann utföras under år 2019 kommer att utföras under år 2020 eftersom förutsättningarna förbättrats i och med införandet av enhetschefer i Kalmar och Västervik.

På mötet i maj får nämnden en budgetuppföljning till och med april 2020.¹² Resultatet uppgår till 113 tkr. Prognosen för år 2020 visar på ett utfall i enlighet med budget. Se bilaga 2.

¹¹ Hjälpmedelsnämnden § 4/2020-03-31

¹² Hjälpmedelsnämnden § 13/2020-05-29

Under år 2020 kommer enhetscheferna att följa upp nyckeltalen som ingår i verksamhetsplanen utifrån hur rapportering av underliggande information sker samt om nyckeltalen speglar verksamhetens kvalitet.

Bedömning

Vi bedömer att det sker en uppföljning av mål och riktlinjer samt ekonomi till nämnden och till respektive medlemskommun, i enlighet med avtalets bilaga 4. Vi ser positivt på att mål och nyckeltal kommer att genomlysas i syfte att uppnå tydligare styrning av verksamhetens kvalitet.

Vi rekommenderar att omsättning av hjälpmedel särredovisas i ett eget diagram för att särskilja kostnadsstället från övriga driftkostnader/-intäkter. Säkerställ även att varje års resultat redovisas var för sig samt att det inte uppstår differenser mellan inköp och försäljning i samband med verksamhetsårens slut.

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

Är arbetet med intern kontroll ändamålsenligt inklusive organisation, riskanalys, internkontrollplan, uppföljning och utvärdering?

Iakttagelser

Arbetet med intern kontroll har främst utförts av verksamhetschef, KHS ekonom samt omsorgsförvaltningens ekonom. Inför år 2020 tog de tillsammans fram riskområden utifrån sina perspektiv.

Inför internkontrollarbetet år 2020 gjordes en anpassning till Kalmar kommuns riktlinjer för intern kontroll. Det innebar att riskerna värderades utifrån sannolikhet och konsekvens. Risker med risktal 9 eller högre eller där konsekvensen var minst 4 ska väljas ut och läggas in i en internkontrollplan. Nämnden behandlade en riskanalys i november 2019 varpå ärendet återremitterades för att ta bort ej relevant information.¹³

Riskområdena i riskanalysen är följande: risk för brister i hanteringen av leverantörsfakturor (riskvärde 9), risk för brister i redovisningen (riskvärde 12), risk för brister i hanteringen av kundfakturering (riskvärde 12), risk för brister i hanteringen av mervärdesskatt (riskvärde 9), risk för felaktiga behörigheter i system (riskvärde 9) samt risk att KHS inte kan säkerställa personalförsörjningen med rätt kompetens (riskvärde 9). Det innebär att samtliga risker i riskanalysen avser stödprocesser och ingen risk finns inom huvudprocesser. I intervju beskrivs att enhetscheferna i framtiden ska få en större roll i internkontrollarbetet för att verksamhetsperspektivet ska bli tydligare. Riskanalysen beslutades av nämnden i januari 2020.¹⁴

Vi har tagit del av internkontrollplanen som finns i verksamhetssystemet Hypergene per den 11 september 2020. Av de riskområden som räknas upp i stycket ovan finns kontrollmoment angivna för de tre riskområdena som avser leverantörsfakturor, redovisningen och kundfaktureringen. Risk för brister i hanteringen av mervärdesskatt har riskvärde 2, vilket innebär att kontrollmoment inte behöver tas fram. Riskvärdet

¹³ Hjälpmedelsnämnden § 35/2019-12-04

¹⁴ Hjälpmedelsnämnden § 1/2020-01-31

avviker från riskanalysen som beslutats av nämnden. Risk för felaktiga behörigheter i system och risk att KHS inte kan säkerställa personalförsörjningen med rätt kompetens har riskvärde 9, men saknar kontrollmoment.

Enligt budget och verksamhetsplanen 2020 ska internkontrollplanen följas upp vid varje nämndsmöte. I intervju beskrivs att uppföljning kommer att ske vid samma tidpunkter som Kalmar kommun har sin uppföljning av internkontrollplaner under året.

Det saknas en rutin för utvärdering av internkontrollarbetet, men verksamhetschefen beskriver att det finns ytterligare verksamhetsrelaterade risker som bör inkluderas i riskanalysen till kommande år.

Bedömning

Vi bedömer att arbetet med intern kontroll delvis är ändamålsenligt. Det baserar vi på att nämnden tagit beslut om en riskanalys som legat till grund för en internkontrollplan, men att internkontrollplanen inte har fastställts av nämnden. Vi noterar att det saknas kontrollmoment för hälften av de riskområden som identifierats i riskanalysen. Vi anser att tidpunkterna för uppföljning av internkontrollplanen bör överensstämma mellan dokumentet "Verksamhetsplan och budget" samt riktlinjerna för interkontroll i Kalmar kommun.

Vi anser vidare att arbetet med riskanalyser i större utsträckning behöver fokusera på huvudprocesser för hjälpmedelsverksamheten.

Vi rekommenderar nämnden att överväga att fastställa riktlinjer för arbetet med intern kontroll.

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Sker lagerhanteringen enligt god redovisningssed och med tillräcklig intern kontroll?

lakttagelser

Lagerhanteringen sker i beställningssystemet Sesam. Vi har följt flödet från inköpsförslag via beställning, inleverans och betalning av faktura samt vidare till kundorder och utleverans.

Poster på ett inköpsförslag till lagret kan utlösas på något av följande sätt:

1. Det läggs in en kundorder i systemet som avser en artikel som saknas i lager eller som det inte finns tillräckligt många enheter av.
2. Det läggs in en arbetsorder (avser till exempel reparation av ett hjälpmedel) i systemet som avser en artikel som saknas i lager eller som det inte finns tillräckligt många enheter av.
3. Antalet enheter av en artikel sjunker under nivån för säkerhetslager. Säkerhetslager är det minsta antal av en artikel som kan finnas lagerförda. Systemet innehåller en process för lageroptimering vilket innebär att systemet tar förbrukningen av artiklarna på årsbasis och fördelar den per månad för att räkna ut hur många enheter av varje artikel som bör finnas i lagret vid en given tidpunkt.

Inköpsförslaget skrivs ut och granskas dagligen utifrån om det finns andra alternativ än att köpa in de enheter som listats på inköpsförslaget. Efter genomgången revideras inköpsförslaget och beställningen verkställs i systemet. Leverantörerna bekräftar vanligen beställningen i systemet. Om det inte kommer någon bekräftelse tar personalen på KHS kontakt med leverantören. Baserat på erhållna bekräftelser registreras aviserat datum för leverans i systemet per artikel.

Nästa steg i processen är att artiklarna levereras av transportföretagen till KSH. Leveranserna sker mellan kl. 07:00 och kl. 15:30 vardagar enligt villkor som ställts i förfrågningsunderlagen vid upphandling. Godset tas emot och kontroller görs att rätt artiklar har levererats. I systemet sker en godsmottagning vilket innebär att artiklarna registreras i lagersaldot. Samtliga artiklar har uppmärkta liggplatser som framgår av systemet.

Efterfrågade artiklar via kundorder och arbetsorder skapar en plocklista för utleverans. Beställningen levereras inte till kund förrän samtliga beställda artiklar finns för leverans.

I systemet sker loggning av händelser så att det framgår vilken användare som utfört dem. Dokument som inköpsförslag, beställning, bekräftelse, godsmottagning, kundorder, arbetsorder och plocklista sparas i systemet och kan tas fram i efterhand.

Inventering sker en gång per år i november månad. Då inventeras lagren i Kalmar och i Västervik samt lager för sängar och liftar som hålls av externa aktörer. Personal från KHS deltar alltid när lagren för sängar och liftar inventeras. Inventeringen genomförs i team om två personer varav en är erfaren och kan skilja på produkter som är väldigt lika. Om lagersaldot avviker från lagerlistan med fler än tre artiklar räknas produkten om. Differenser utreds. Avvikelserna uppges ha minskat år från år.

Tillbehör och reservdelar köps in, säljs och köps tillbaka från kommunerna till samma pris, det vill säga inköpspris. Systemet hämtades från en annan kommun när verksamheten startades. Fördelen uppges vara att kommunerna inte behåller tillbehör och reservdelar som går att återanvända. Om artikeln är väldigt sliten eller inte går att få ren skrotas den och kommunen får stå för kostnaden.

I intervju beskrivs att det tidigare inte funnits någon etablerad rutin att utrangera tillbehör och reservdelar från lagren. Det har setts som positivt att spara på så mycket som möjligt för att kunna säkerställa att det finns ett specifikt tillbehör eller reservdel när behovet uppstår. Resultatet har blivit att andelen artiklar i lagret som inte rör sig mellan inventeringarna har ökat. Det har till exempel funnits artiklar i lagret från år 2012 när en del av lagret övertogs från dåvarande landstinget.

Under år 2018 och 2019 har delar av utgående artiklar från år 2012 och framåt börjat utrangeras. Takten i utrangeringen har styrts av hur stort ekonomiskt utrymme som funnits varje enskilt år. Bedömningen i augusti 2020 är att det återstår cirka 1 mnkr i lagervärde att utrangera för att komma ifatt helt. Det är verksamhetschefen som har det ekonomiska ansvaret för att hantera lagervärderingen.

Bedömning

Vi bedömer att lagerhanteringen inte helt sker enligt god redovisningssed. Det baserar vi på att det inte skett utrangering av utgående produkter årligen under nämndens verksamhetstid utan att det byggts upp ett lagervärde som innehåller ej användbara artiklar. Enligt god redovisningssed ska utgående artiklar utrangeras löpande och vid varje bokslutstillfälle ska lagrets värde motsvaras av kuranta artiklar.

Vi anser att återstående del av lagret som bedöms sakna värde bör utrangeras så snart som möjligt och att kostnaden tas senast per 31 december 2020. Det är inte förenligt med god redovisningssed att dela upp utrangeringen under flera år för att undvika att redovisa ekonomiskt underskott. Vi rekommenderar nämnden att utreda hur underskott jämfört med budget ska hanteras i relation till medlemskommunerna.

Vi anser vidare att rutinen för värdering av lagret behöver stärkas genom att det minst årligen sker en prövning av vilka utgående artiklar som bör utrangeras. Rutinen kan med fördel kopplas till beslut om upphandling av nya produkter och leverantörernas riktlinjer för användning av produkterna. När användningstiden för en produkt börjar närma sig sitt slut bör lagerhållning av tillbehör och reservdelar hållas på ett minimum. Det kan även bli aktuellt att överväga att inte återköpa vissa tillbehör och reservdelar om bedömningen är att de inte kommer att återanvändas.

Vi anser att det bör finnas en post i driftbudgeten för utrangering av tillbehör och reservdelar som täcker den årliga kostnaden för lagervärdering.

Vi bedömer att lagerhanteringen sker med god intern kontroll. Det baserar vi på att transaktionerna i lagersystemet vid inköp och försäljning dokumenteras och kan sökas i efterhand samt att det görs årliga inventeringar där det dokumenteras vilka delar av lagret som det inte sker någon omsättning i.

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Bilaga 1: Verksamhetsmål

Övergripande målsättning

Verksamheten skall bedrivas på affärsmässiga grunder med hög kompetens, och mer kostnadseffektivt än om varje kommun enskilt drivit sin hjälpmedelsverksamhet.

KHS mål

Kund

Mål

God tillgänglighet.
Hög kundtillfredställelse
Användarvänlig hemsida.

Nyckeltal

Kundorder avslutad inom 3 arbetsdagar 75 %.
Utförd akut arbetsorder inom 1 dygn 90 %.
Arbetsorder klar inom 10 arbetsdagar 80 %.
Uppdatera hemsida.
Enkätundersökning, 90 % kundnöjdhet.
Hjälpmedelkonsulent, tid inom 15 arbetsdagar.

Ekonomi

Mål

Budget i balans.
Förbättrat ekonomiskt resultat.

Nyckeltal

Uppdaterad upphandlingsplan (5 år).
Inventeringsdifferens < 75000.
Uppdatera beställningspunkter.

Medarbetare

Mål

Rätt kompetens.
Bra arbetsmiljö
Bra samarbetsklimat

Nyckeltal

Utbildnings- och konferensplan för KHS personal.
Individuell utvecklingsplan för alla medarbetare.
Årlig gemensam hälsoaktivitet.
Värdegrund.
Nöjd medarbetar index NMI, 90 %.

Verksamhet och process

Mål

Hjälpmedelsverksamhet i framkant.
Säkra och effektiva arbetsflöden.

Nyckeltal

Extern (kund) utbildningsplan 2020.
Intern utbildning, alla medarbetare skall ha
auskulterat hos kollega.
Samtliga funktioner skall ha genomfört ett studiebesök.
Godsmottagning inom 1 dygn, 100%.
Retur hjälpmedel, till lagerplats inom 3 arbetsdagar,
85%.
Retur elrullstol, till lagerplats inom 15 arbetsdagar,
100%.
Revision Intern handbok.
Vision.

Bilaga 2: Prognos per 30 april 2020

Baserat på budgetuppföljningen till och med april månad visar prognosen på ett nollresultat gentemot budget för 2020. Det är framförallt personalkostnader som i nuläget visar på överskott samt omsättning hjälpmedel som visar på underskott. Årsprognosen är baserad på siffror för årets första tertial och kan komma att justeras.

Budget (tkr)	T.o.m. 202004		
	Budget	Prognos	Avvikelse
Personalkostnader	15393,4	15093,4	300
Driftskostnader centralt	5106,7	5006,7	100
Driftskostnader Kalmar	2568,7	2518,7	50
Driftskostnader Västervik	2874,5	2824,5	50
Intäkter fast verksamhet	-23528,5	-23528,5	0
Omsättning hjälpmedel	-2414,8	-1914,8	-500
Summa	0	0	0

2020-10-xx

Caroline Liljebjörn

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av kommunerna i Kalmar län enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 5 maj 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.