



Äldrenämnden

Handläggare

Anders Håkansson
Telefon: 508 36 200

Till

Äldrenämnden
den 21 maj 2019

Bilaga 2
Tjänsteutlåtande
Dnr: 1.2.2-266/2019
Sid 1 (18)
2019-05-07

**Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2019 för
Äldrenämnden**

Innehållsförteckning

Inledning	Error! Bookmark not defined.
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	3
Väsentlighets- och riskanalys	4
Internkontrollplan.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	12
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	13
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	14
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	15
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	16
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	17

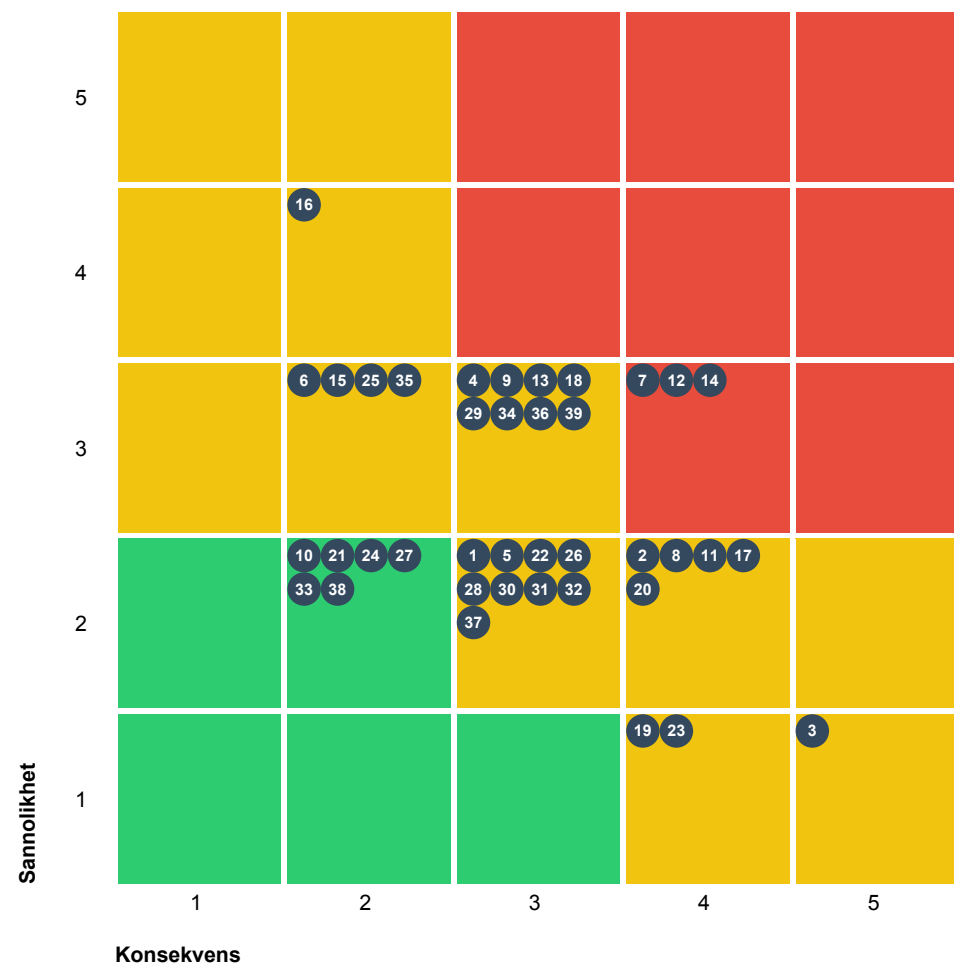
Beskrivning av arbetet med intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Nämnden ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Nämnden ska identifiera de viktigaste processerna/arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetssätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar nämnden hur de löpande kontrollerna/arbetssätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

En arbetsgrupp för intern kontroll med representanter från samtliga avdelningar kommer att arbeta med målsättningen att planen för intern kontroll ska vara genomarbetad, förankrad och följas upp på ett strukturerat sätt. Förutom denna grupp har ett antal personer som berörs av de olika processerna och arbetssätten bidragit till interkontrollplanen för 2019.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en metod för kontroll av systematiska kontroller finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.



Kritisk
Medium
Låg

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
4	Sannolikt	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	Grundutbildning inom äldreomsorgen Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	Äldreförvaltningen anordnar utbildningar för att möta behovet av kompetensutveckling,	1	Att inte kursdeltagarna kan tillgodogöra sig utbildningarna. Utan grundutbildning försämras deras möjligheter på arbetsmarknaden.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	Krishantering Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Att följa de riktlinjer som finns vad gäller krishantering och att dessa hålls levande genom regelbundna genomgångar och lokala anpassningar.	2	Brand	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	★
			3	Terrorhot	1. Osannolikt	5. Mycket allvarlig	5	Nej, endast VoR
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	Myndighetsutövning. Ansvarig chef (2019)* Annelie Svensson	Trygghetsjouren åtar sig att på jourtid och vid behov på kontorstid utreda och bedöma den enskildes behov av biståndsinsatser enligt socialtjänstlagen samt därefter fatta beslut om lämpliga insatser. Stadsdelsförvaltningarna informeras alltid om gjorda utredningar, bedömningar och gjorda insatser.	4	Hög arbetsbelastning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
			5	Personalbrist	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			6	Strömavbrott	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			7	Telefoniavbrott	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	Nej, endast VoR
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	Bidra till verksamhetsutveckling Ansvarig chef (2019)*	Dokumentera och hantera klagomål som inkommit muntligt eller skriftligt. Allvarliga brister	8	Allvarliga brister kommuniceras inte med ledning och kommunikatör	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			9	Inspektion blir inte genomförd p.g.a. inspektörs frånvaro eller hög arbetsbelastning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetssätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Lisbeth Hagman	kommuniceras med ledning och kommunikatör. Genomförande av inspektion i verksamhet enligt framtagna metod.	10	 Inspektionsrapporten ger inte stöd för utföraren i sitt utvecklingsarbete	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
			11	 Klagomål hanteras och dokumenteras inte	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	IT-säkerhet - Larmmottagning för trygghetslarm Ansvarig chef (2019)* Annelie Svensson	Larmoperatör tar emot larmrapport och förmedlar till vald hemtjänstutvecklare. Larmrapporten dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder. Utföraren kan få information i ett sms om så önskas.	12	 Avbrott i tele- och IT-kommunikation	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			13	 Hög arbetsbelastning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			14	 Personalbrist	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
	Kvalitetsobservationer Ansvarig chef (2019)* Lisbeth Hagman	Att utföra kvalitetsobservationer enligt rutin och fokusområde	15	 Att inte alla planerade kvalitetsobservationer blir utförda.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			16	 Försenade återföringar och rapporter. Felaktigt underlag.	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, endast VoR
	Skapa trygghet i hemmet efter sjukhusvistelse Ansvarig chef (2019)* Lisbeth Hagman	”Tryggt mottagande i hemmet” ska fortsätta att utvecklas och implementering ska påbörjas i staden. Idag är det tre stadsdelar som arbetar enligt modellen	17	 Får ingen finansiering	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Stadsgemensam verksamhetsuppföljning inom alla insatstyper och regiformer Ansvarig chef (2019)* Lisbeth Hagman	Äldrenämnden ansvarar för att samordna den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen som utförs av särskilda uppföljare inom stadsdelsförvaltningarna	18	 Verksamhetsuppföljning genomförs inte enligt plan.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	Samarbete med privata utförare som staden har avtal med. Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	Regelbundna informationsmöten med privata utförare generellt och särskilda möten för de aktörer som vill starta hemtjänst.	19	 Att samverka med privata utförare inte fungerar	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	Boendeplanering Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering	20	 Felaktig statistik kan ge ett felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	Att transportera och färdas effektivt med minsta möjliga klimatutsläpp Ansvarig chef (2019)* Annelie Svensson	Transporterna är miljöeffektiva	21	 Ökad negativ klimatpåverkan	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.4. Stockholm är en modern kultur- och	Bidragsgivning till ideella	Utlysning, behandling av	22	 Bidrag beviljas på felaktiga grunder	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
evenemangsstad med en stark besöksnäring	organisationer Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	elektronisk ansökan och beslut	23	 Bidrag beviljas på grund av yttre påverkan	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	Avfallshantering	Följa rutiner för en effektiv avfallshantering	24	 En större andel avfall går till förbränning	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	Egna utlägg Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Avstämning	25	 Brister i redovisningen: underlag saknas, attest saknas mm.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	
	Ekonomiuppföljning Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	26	 Felaktiga prognoser under året.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
	Momsredovisning Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Kontering av moms samt kontroller med åtgärd	27	 Felaktig moms redovisas	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Oegentligheter - Representation Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Redovisning vid representation	28	 Felaktig hantering vid representation	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för	Avtalstrohet Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Central beställnings- och inköpsfunktion.	29	 Inköp från icke upphandlad leverantör.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetssätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
stockholmarna	Introduktion av nyanställda Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	30	 Den nyanställda får ingen introduktion	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
	Kompetensförsörjning internt Ansvarig chef (2019)* Margareta Östrand	Internt arbete	31	 Arbetsuppgifter utförs inte.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Lönehantering Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	32	 Fel lön eller ingen lön	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
	Mapphantering Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Äldreförvaltningen har en mappstruktur som är tydlig, säker och sökbar.	33	 Svårt att hitta dokument. Dokument hittas inte. Dokument försvinner.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	Privata vård- och omsorgsboende (VoB) upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna ansökningar enligt LOV om nya VoB som önskar ingå i stadens valfrihetssystem, men också att förvalta pågående avtal. SDF ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning en gång per år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.	34	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Upphandling hemtjänst enligt Lagen om	Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna de	35	 Avtal tecknas med en utförare som visar sig inte uppfylla stadens krav.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	valfrihetssystem (LOV) Ansvarig chef (2019)* Raili Karlsson	företag som vill vara aktiva som utförare i Stadens hemtjänst men också att förvalta och avtalsgranska de utförare som redan är aktiva i staden. Stadsdelsförvaltnin garna och ÄF ansvarar för olika delar av kontrollen av hemtjänstens utförare. Stadsdelsförvaltnin garna ansvarar för den löpande kontrollen och äldreförvaltningen för avtalsgranskningen av de utförare där ÄF fått signaler om att avtalet med staden eventuell inte följs.	36	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Ärendehantering mellan äldrenämnden och kommunstyrelsen Ansvarig chef (2019)* Patric Rylander	Ärendehantering enligt stadens regelverk	37	 Ärenden som behandlats i nämnd, skickas inte vidare till nästa instans.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			38	 Ärenden som endast ska beslutas i äldrenämnden när kommunstyrelsen.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
			39	 Ärenden är inte kompletta när de behandlas i nämnd.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process	Arbetssätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Krishantering	Att följa de riktlinjer som finns vad gäller krishantering och att dessa hålls levande genom regelbundna genomgångar och lokala anpassningar.	Genomgång av riktlinjer och rutiner för krishantering	Genom återkommande övningar där brister åtgärdas <i>Kontrollansvarig (2019)* Annelie Svensson</i>

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process	Arbetssätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Myndighetsutövning.	Trygghetsjouren åtar sig att på jourtid och vid behov på kontorstid utreda och bedöma den enskildes behov av biståndsinsatser enligt socialtjänstlagen samt därefter fatta beslut om lämpliga insatser. Stadsdelsförvaltningarna informeras alltid om gjorda utredningar, bedömningar och gjorda insatser.	Statistik och löpande stickprovsundersökningar.	Stickprovskontroller. <i>Kontrollansvarig (2019)*</i> <i>Annelie Svensson</i>

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Process	Arbetssätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
IT-säkerhet - Larmmottagning för trygghetslarm	Larmoperatör tar emot larmanrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmanropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder. Utföraren kan få information i ett sms om så önskas.	Automatiska testlarm dagligen, aktivt provlarm från kund en gång per månad.	Larmmottagningsprogrammet PNC signalerar automatiskt om ett trygghetslarm inte fungerar och t.ex. blir strömlöst, batterilarm, testlarm som inte inkommit mm. Tekniker åtgärdar. <i>Kontrollansvarig (2019)* Annelie Svensson</i>

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Process	Arbetssätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Bidragsgivning till ideella organisationer	Utlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut	Inlämning av obligatoriska dokument	Stickprovskontroller under året av handläggare och revisor. <i>Kontrollansvarig (2019)* Raili Karlsson</i>

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Egna utlägg	Avstämning	Löpande kontroll av inlämnade underlag.	Granskning vid inlämning till ekonomichef. <i>Kontrollansvarig (2019)* Monica Jonsson</i>
Ekonomiuppföljning	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	Faktaavstämning	Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp, <i>Kontrollansvarig (2019)* Monica Jonsson</i>
Oegentligheter - Representation	Redovisning vid representation	Granskning av verifikationer	Utdrag ur huvudbok <i>Kontrollansvarig (2019)* Monica Jonsson</i>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Avtalstrohet	Central beställnings- och inköpsfunktion.	Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen.	Kontroll av behörig chef <i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Christine Hansson</i>
Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	Dokumentera	Genomgång på Staben. <i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Christine Hansson</i>
Lönehantering	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	Kontroll av löneutbetalning direkt efter lönekörning	Kontroll görs av lönekörning och personalförteckning innan lön betalas ut. Dokumenteras genom attest. <i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Christine Hansson</i>
Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Privata vård- och omsorgsboende (VoB) upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna ansökningar enligt LOV om nya VoB som önskar ingå i stadens valfrihetssystem, men också att förvalta pågående avtal. SDF ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning en gång per år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.	Löpande avtalsförvaltning genomförs av äldreförvaltningen (ÄF) och omfattar bl.a. uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter samt andra avvikelser. Löpande kontroll av bl.a. utförares ekonomi görs genom Business Check, där ÄF kontinuerligt får information om förändringar i de organisationer staden har avtal med. Löpande görs även kontroller hos Skatteverket gällande inbetalning av sociala avgifter. På uppdrag av ÄF genomför stadsdelsförvaltningarna (SDF) årliga verksamhetsuppföljningar.	Verksamhetsuppföljning görs en gång per år av stadsdelsförvaltningen och ÄF ansvarar för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser. <i>Kontrollansvarig (2019)* Raili Karlsson</i>

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna de företag som vill vara aktiva som utförare i Stadens hemtjänst men också att förvalta och avtalsgranska de utförare som redan är aktiva i staden. Stadsdelsförvaltningarna och ÄF ansvarar för olika delar av kontrollen av hemtjänstens utförare. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för den löpande kontrollen och äldreförvaltningen för avtalsgranskningen av de utförare där ÄF fått signaler om att avtalet med staden eventuell inte följs.	Den löpande kontrollen genomförs av äldreförvaltning och stadsdelsförvaltningar enligt stadens modell för uppföljning. Särskild granskning utförs av Äldreförvaltningen (ÄF) och utförs i regel då ÄF får information om att någon/några delar av verksamheten hos en utförare inte följer avtalet.	Kontinuerlig uppföljning <i>Kontrollansvarig (2019)* Raili Karlsson</i>
Ärendehantering mellan äldrenämnden och kommunstyrelsen	Ärendehantering enligt stadens regelverk	Ärendedragningslista	Ansvarig avdelningschef, förvaltningschef samt nämndsekreterare har olika delar i kontrollen av ärenden som går upp i nämnden. <i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Christine Hansson</i>