

Handläggare

Anders Håkansson

Telefon: 08-508 36 200

Till

Äldrenämnden

Den 17 december 2019

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2020, Äldrenämnden

Innehållsförteckning

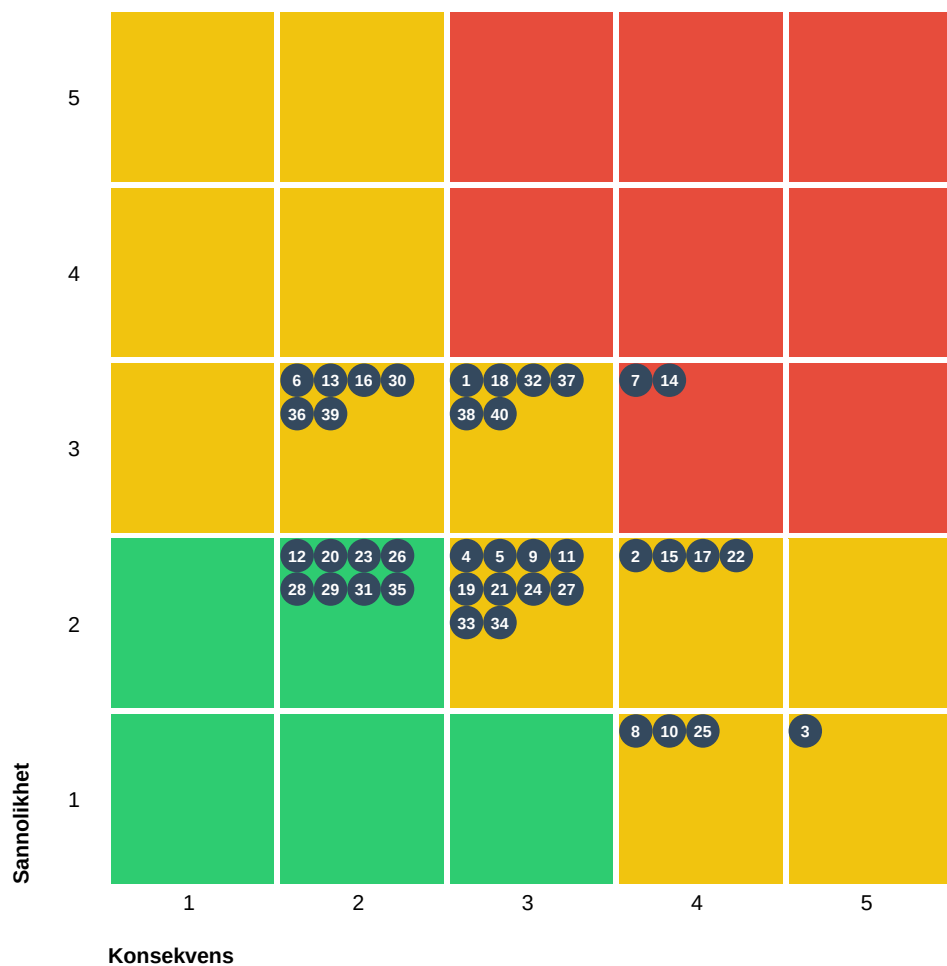
Inledning	Error! Bookmark not defined.
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	3
Väsentlighets- och riskanalys	4
Internkontrollplan.....	11
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	12
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, 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.

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	Äldreförvaltningen anordnar utbildningar för att möta behovet av kompetensutveckling,	1	■ Att inte kursdeltagarna kan tillgodogöra sig utbildningarna. Utan grundutbildning försämras deras möjligheter på arbetsmarknaden.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	Krishantering	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.	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	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	★
			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	★
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	Hantering av inkomna synpunkter och klagomål	Inspektörerna dokumenterar och hanterar synpunkter klagomål som inkommit muntligt eller skriftligt. Klagomålen tas upp	8	■ Allvarliga brister kommuniceras inte med ledning och kommunikator	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
			9	■ Inspektion blir inte genomförd p.g.a. inspektörs oplanerade frånvaro eller hög arbetsbelastning	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		på "ärendedragning" en gång per vecka inom förvaltningen. Allvarliga brister kommuniceras direkt med ledning och kommunikatör. Genomförande av inspektion sker efter bedömning och utifrån framtagna metod.	10	 Klagomål hanteras och dokumenteras inte	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
	Kvalitetsobservationer	Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad	11	 Stadsdelsförvaltningarna får inte det underlag de behöver för att göra en helhetsbedömning av verksamhetens kvalitet	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
			12	 Verksamheten får inte det underlag som de behöver i sitt fortsatta förbättringsarbete	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
			13	 Återföring och rapport sker inte inom fastställd tidsram.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
	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.	14	 Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmkund.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			15	 Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjour larmmottagningen.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			16	 Elavbrott hos larmkund.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			17	 Elavbrott hos Stockholms Trygghetsjour larmmottagningen.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			18	 Hög arbetsbelastning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			19	 Personalbrist	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Stadsgemensam verksamhetsuppföljning inom alla insatstyper och regiformer	Äldrenämnden ansvarar för att samordna den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen som utförs av särskilda uppföljare inom stadsdelsförvaltningarna	20	 Verksamhetsuppföljning genomförs inte enligt plan.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	Samarbete med privata utförare som staden har avtal med.	Regelbundna informationsmöten med privata utförare generellt och särskilda möten för de aktörer som vill starta hemtjänst.	21	 Att samverka med privata utförare inte fungerar	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	Boendeplanering	Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering	22	 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	Transporterna är miljöeffektiva	23	 Ökad negativ klimatpåverkan	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad	Bidragsgivning till ideella organisationer	Utlysning, behandling av elektronisk ansökan	24	 Bidrag beviljas på felaktiga grunder	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
med en stark besöksnäring		och beslut	25	 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	26	 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	Budgetföljsamhet	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	27	 Felaktiga prognoser under året.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	
	Momsredovisning	Kontering av moms samt kontroller med åtgärd	28	 Felaktig moms redovisas	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Oegentligheter - Representation	Genomföra kontroller samt informera om regler för representation	29	 Felaktig hantering vid representation	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Utbetalningar, egna utlägg och övriga utbetalningar	Löpande kontroll av underlag	30	 Brister i redovisningen: underlag saknas, attest saknas mm.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	Informationssäkerhet	Hantering av personuppgifter enligt rutiner	31	 Risk att personuppgifter hanteras felaktigt och kommer i orätta händer. Risk för skadestånd	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Inköp	Central beställnings- och inköpsfunktion	32	 Inköp från icke upphandlad leverantör	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	33	 Den nyanställda får ingen introduktion	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Kompetensförsörjning internt	Internt arbete	34	 Arbetsuppgifter utförs inte.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Lönehantering	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	35	 Fel lön eller ingen lön	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Upphandling av dagverksamhet enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Privata dagverksamheter upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna ansökningar enligt LOV om nya dagverksamheter som önskar ingå i stadens valfrihetssystem, men också att förvalta pågående avtal. Stadsdelsförvaltningarna (SDF) ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning vartannat år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet.	36	 Avtal tecknas med en utförare som visar sig inte uppfylla stadens krav.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			37	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	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)	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. Stadsdelsförvaltningarna (SDF) ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning vartannat år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet.	38	Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)	39	Avtal tecknas med en utförare som visar sig inte uppfylla stadens krav.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
		Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.	40	Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	

Internkontrollplan

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
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	Terrorhot 5	Genom återkommande övningar där brister åtgärdas

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

Process	Arbetssätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
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.	Genom analys av statistik	Hög arbetsbelastning 6	Stickprovskontroller.
			Telefoniavbrott 12	Vid ett telefonavbrott styrs telefonerna vidare till ett antal mobiltelefoner som finns för ändamålet. Det finns även ett alternativ med s.k. nödstyrning av telefoner.

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Kvalitetsobservationer	Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad	Kvalitetsobservatorerna sammanställer sina observationer i rapporter. Det material som kommit fram analyseras då.	6 Stadsdelsförvaltningarna får inte det underlag de behöver för att göra en helhetsbedömning av verksamhetens kvalitet	Avdelningschefen följer upp det planerade arbetet som dokumenteras fortlöpande i ett gemensamt dokument. Justering av observationer så att den föregår följande års verksamhetsinriktning i enlighet med den stadsgemensamma uppföljningsmodellen.
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.	Ett larmmottagningsprogram signalerar automatiskt om ett trygghetslarm inte fungerar	12 Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmkund.	Larmmottagningsprogrammet PNC signalerar automatiskt om ett trygghetslarm inte fungerar och t.ex. blir strömlöst, batterilarm, testlarm som inte inkommit mm. Tekniker åtgärdar.

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Bidragsgivning till ideella organisationer	Uttlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut	Inlämning av obligatoriska dokument	Bidrag beviljas på grund av yttre påverkan 4	Stickprovskontroller under året av handläggare och revisor.

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Budgetföljsamhet	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	Faktaavstämning	Felaktiga prognoser under året. 6	Kontroll av bokföring i månadsrapport
				Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.
Oegentligheter - Representation	Genomföra kontroller samt informera om regler för representation	Granskning av verifikationer	Felaktig hantering vid representation 4	Utdrag ur huvudbok

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Inköp	Central beställnings- och inköpsfunktion	Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen.	Inköp från icke upphandlad leverantör 9	Kontroll i Agresso samt av behörig chef
Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	Dokumentera	Den nyanställda får ingen introduktion 6	Genomgång på Staben.
Lönehantering	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	Kontroll av löneutbetalning direkt efter lönekörning	Fel lön eller ingen lön 4	Kontroll görs av lönekörning och personalförteckning innan lön betalas ut. Dokumenteras genom attest.
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. Stadsdelsförvaltningarna (SDF) ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning vartannat år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet.	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.	Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs 9	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.

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.	Avtalsförvaltningen består av uppföljning av nya utförare, verksamhetsuppföljning, (samordnas av äldreförvaltningen men genomförs av stadsdelsförvaltningarna), ekonomisk och finansiell uppföljning, uppföljning av inkomna klagomål/synpunkter/avvikelser, inspektioner, observationer och särskilda granskningar.	Avtal tecknas med en utförare som visar sig 6 inte uppfylla stadens krav.	Kontinuerlig uppföljning