



Äldrenämnden

Tjänsteutlåtande
Dnr
1.2.1-616/2018
Bilaga 2

Sid 1 (16)

Handläggare: Anders Håkansson

Till

Äldrenämnden 2019-01-29

Telefon: 508 36 208

V

**äsentlighets- 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	11
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	11
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	12
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	13
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	14
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	15

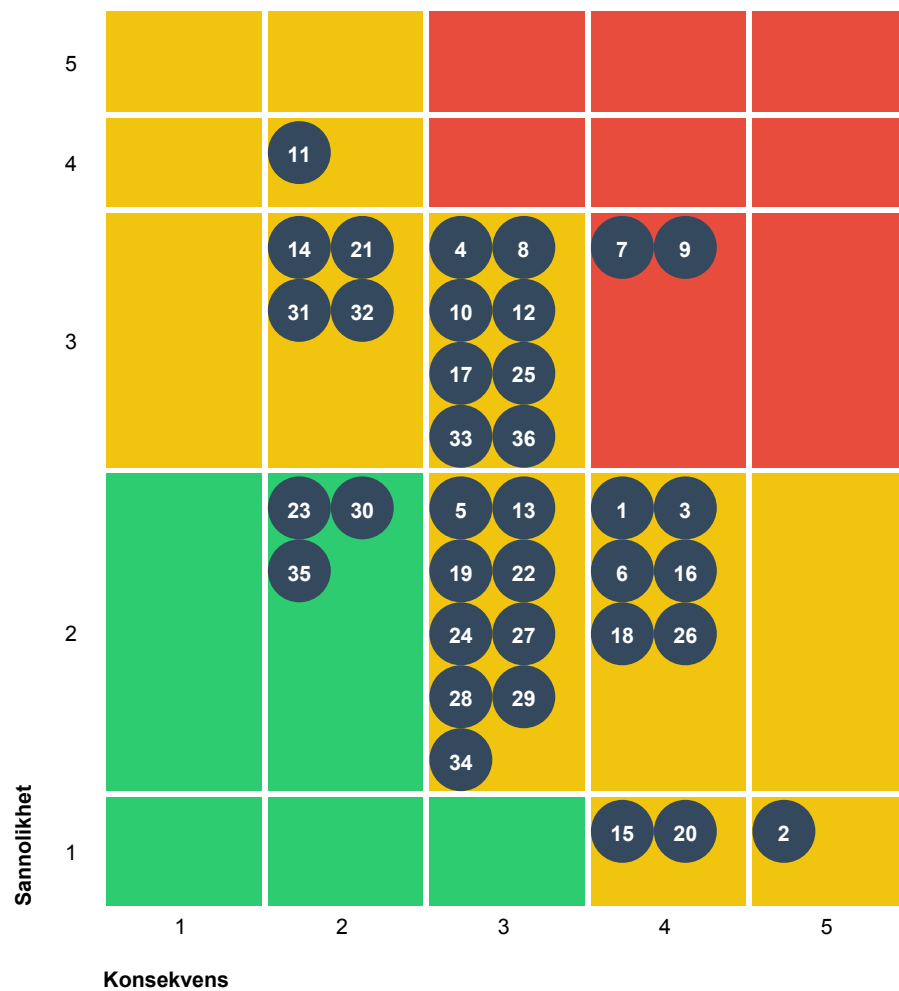
Beskrivning av arbetet med intern kontroll

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/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten 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/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

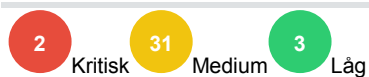
En arbetsgrupp för intern kontroll med representanter från samtliga avdelningar kommer att arbeta med målsättningen att planen för intern kontroll ska vara genomarbetad, förankrad och följas upp på ett strukturerat sätt. Förutom denna grupp har ett antal personer som berörs av de olika processerna och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

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.


















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












Totalt: 36

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
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.	1	Brand	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	★
			2	Terrorhot	1.Osannolikt	5.Mycket allvarlig	5	Nej, endast VoR
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	Bidra till verksamhetsutveckling	Dokumentera och hantera klagomål som inkommit muntligt eller skriftligt. Allvarliga brister kommuniceras med ledning och kommunikatör. Genomförande av inspektion i verksamhet enligt framtagna metod.	3	Allvarliga brister kommuniceras inte med ledning och kommunikatör	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			4	Inspektion blir inte genomförd p.g.a. inspektörs frånvaro eller hög arbetsbelastning	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
			5	Inspektionsrapporten ger inte stöd för utföraren i sitt utvecklingsarbete	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR
			6	Klagomål hanteras och dokumenteras inte	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	IT-säkerhet Larmmottagning för trygghetslarm	Larmoperatör tar emot larmrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder. Utföraren kan få information i ett sms om så önskas.	7	Avbrott i tele- och IT-kommunikation	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	★
			8	Hög arbetsbelastning	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Nej, endast VoR
			9	Personalbrist	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	★
	Kvalitetsobservationer	Att utföra kvalitetsobservationer enligt rutin och fokusområde	10	Att inte alla planerade kvalitetsobservationer blir utförda.	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
			11	Försenade återföringar och rapporter. Felaktigt underlag.	4.Sannolikt	2.Lindrig	8	Nej, endast VoR
	Myndighetsutövning	Trygghetsjouren	12	Hög arbetsbelastning	3.Möjlig	3.Kännbar	9	★

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	g	<p>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. Stadsdelsförvaltnin garna informeras alltid om gjorda utredningar, bedömningar och gjorda insatser.</p>	13	Personalbrist	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endas t VoR
			14	Strömavbrott	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endas t VoR
			15	Telefoniavbrott	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Nej, endas t VoR
	Skapa trygghet i hemmet efter sjukhusvistelse	<p>”Tryggt mottagande i hemmet” ska fortsätta att utvecklas och implementering ska påbörjas i staden. Idag är det tre stadsdelar som arbeta enligt modellen</p>	16	Får ingen finansiering	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Nej, endas t VoR
	Stadsgemensam verksamhetsuppföljning inom alla insatstyper och regiformer	<p>Äldrenämnden ansvarar för att samordna den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen som utförs av särskilda uppföljare inom stadsdelsförvaltningarna</p>	17	Verksamhetsuppföljning genomförs inte enligt plan.	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Nej, endas t VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
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	18	 Felaktig statistik kan ge ett felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen.	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			19	 Bidrag beviljas på felaktiga grunder	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	Bidragsgivning till ideella organisationer	Utlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut	20	 Bidrag beviljas på grund av yttre påverkan	1.Osannolikt	4.Allvarlig	4	Nej, endast VoR
			21	 Brister i redovisningen: underlag saknas, attest saknas mm.	3.Möjlig	2.Lindrig	6	
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	Egna utlägg	Avstämning	22	 Felaktiga prognoser under året.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Ekonomiuppföljning	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	23	 Felaktig moms redovisas	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Momsredovisning	Kontering av moms samt kontroller med åtgärd	24	 Felaktig hantering vid representation	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Oegentligheter Representation	Redovisning vid representation	25	 Inköp från icke upphandlad leverantör.	3.Möjlig	3.Kännbar	9	
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	Avtalstrohet	Central beställnings- och inköpsfunktion.	26	 Den nyanställda får ingen introduktion	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.						

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Kompetensförsörjning internt	Internt arbete	27	 Arbetsuppgifter utförs inte.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Lönehantering	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	28	 Fel lön eller ingen lön	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Mapphantering	Äldreförvaltningen har en mappstruktur som är tydlig, säker och sökbar.	29	 Svårt att hitta dokument. Dokument hittas inte. Dokument försvinner.	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR
	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.	30	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs	3.Möjlig	3.Kännbar	9	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	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.	31	 Avtal tecknas med en utförare som visar sig inte uppfylla stadens krav.	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
	Upphandling hemtjänst enligt	Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att	32	 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	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>

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

Process	Arbetsätt	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>
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)* Annelie Svensson</i>

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

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Bidragsgivning till ideella organisationer	Utllysning, 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)*</i> <i>Ann-Christine Hansson</i>
Centralupphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lag om offentlig upphandling (LOU)	Äldreförvaltningen (ÄF) har bl.a. tagit över ansvaret för centrala entreprenadupphandlingar av stadens vård- och omsorgsboenden (VoB). I dagsläget handlar det i första hand om att åter upphandla driften av VoB vars avtal med nuvarande entreprenör löper ut. I de fall en central entreprenadupphandling av ett eller flera VoB ska ske, ansvarar ÄF och dess förvaltning för att en upphandling genomförs. Tidsplanen för en sådan upphandling måste hållas för att undvika negativa konsekvenser.	Det finns inga löpande kontroller i vanlig mening i denna process. Stadsdelsförvaltningarna tar ställning till vilka vård- och omsorgsboenden som ska upphandlas på nytt. Sedan beslutar Kommunfullmäktige om vilka boenden som ska ingå i en central entreprenadupphandling. Vid försening finns en stor risk för att pågående avtal hinner löpa ut innan det finns en ny entreprenör kan ta över. Den kontroll som görs är att bevaka att momenten i upphandlingsprocessen görs i rätt tid.	Vid försening finns en stor risk för att pågående avtal hinner löpa ut innan det finns en ny entreprenör kan ta över. Den kontroll som görs är att bevaka att momenten i upphandlingsprocessen görs i rätt tid så att tidsplan kan hållas. <i>Kontrollansvarig (2019)*</i> <i>Raili Karlsson</i>
Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	Dokumentera	Genomgång på Staben. <i>Kontrollansvarig (2019)*</i> <i>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)*</i> <i>Ann-Christine Hansson</i>

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
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)* Raii Karlsson</i>
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. Avtalsgranskningar 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)* Raii 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>