

**Handläggare**

Anders Håkansson  
Telefon: 08-508 36 208

**Till**

Äldrenämnden den 26 januari 2021

## **Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2021, Äldrenämnden**

## Innehållsförteckning

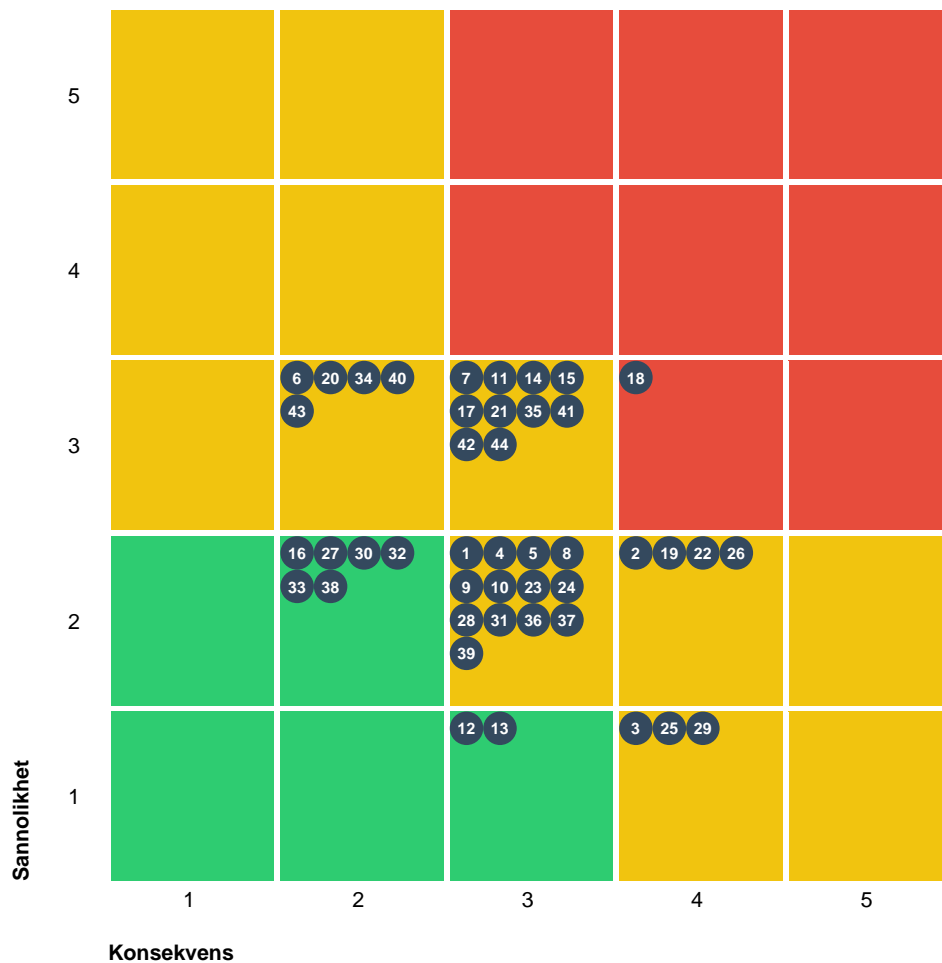
<b>Inledning .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Beskrivning av arbetet med intern kontroll .....</b>	<b>3</b>
<b>Väsentlighets- och riskanalys .....</b>	<b>4</b>
<b>Internkontrollplan.....</b>	<b>12</b>
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	12
1.4.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

## 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 för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån processerna 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 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.



	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarig
4	Sannolikt	Allvarig
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 svenskunskaper 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.	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	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	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	Myndighetsutövning.	Stockholms Trygghetsjour utreder och bedömer den enskildes behov av biståndsinsatser på jourtid och därefter fatta beslut om lämpliga insatser. Vi beslutar även om trygghetslarm kontorstid.	4	■ Hög arbetsbelastning	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			5	■ Personalbrist	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			6	■ Strömavbrott	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			7	■ Telefoni- och systemavbrott	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
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.	8	■ Allvarliga brister kommuniceras inte med ledning och kommunikatör	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			9	■ Brister i verksamheter och på beställarenheter uppmärksammas inte	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		Klagomålen tas upp på "ärendedragning" en gång per vecka inom förvaltningen. Allvarliga brister kommuniceras direkt med ledning och kommunikatör. Även Stockholms trygghetsjour hanterar klagomål och synpunkter.	10	Klagomål åtgärdas inte.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Inspektion	Inspektörerna genomför inspektioner på beställarenheter med fokus på att ärenden handläggs på ett likvärdigt sätt. Inspektioner hos utförare görs på förekommen anledning. Samtliga inspektioner genomförs för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom stadens äldreomsorg.	11	Inspektion blir inte genomförd	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			12	Inspektionsrapport skickas inte till beställarenheten	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
			13	Inspektionsrapport skickas inte till verksamheten	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
	Kvalitetsobservationer	Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad	14	Stadsdelsförvaltningarna får inte det underlag de behöver för att göra en helhetsbedömning av verksamhetens kvalitet	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			15	Verksamheten får inte det underlag som de behöver i sitt fortsatta förbättringsarbete	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			16	Återföring och rapport sker inte inom fastställd tidsram.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Kvalitetsuppföljning på individnivå	Äldrenämnden samordnar biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. Resultatrapporter redovisas 2 ggr/år	17	Resultatrapporter kan inte tas ut pga. för få svar. Utförarna får inte underlag för utveckling av verksamheten	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	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.	18	Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmkund.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
19			Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjours larmmottagning.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR	
20			Elavbrott hos larmkund.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR	
21			Hög arbetsbelastning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR	
22			Långvarigt elavbrott hos Stockholms Trygghetsjours larmmottagning.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR	
23			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 genomförs av utsedda kontaktpersoner inom respektive stadsdelsförvaltning	24	Verksamhetsuppföljning genomförs inte enligt plan. Staden tappar insyn i privata verksamheter och verksamheterna får inte underlag för verksamhetsutveckling.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	Samverkan med näringsliv	Regelbundna informationsmöten med privata utförare generellt och särskilda möten för de aktörer som vill starta hemtjänst.	25	■ Att samverkan 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	Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter	Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering	26	■ 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	27	■ Ökad negativ klimatpåverkan	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangstad med en stark besöksnäring	Bidragsgivning till ideella organisationer	Utlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut	28	■ Bidrag beviljas på felaktiga grunder	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			29	■ 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	30	■ 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	31	■ Felaktiga prognoser under året.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	★
	Momsredovisning	Kontering av moms samt kontroller med åtgärd	32	■ Felaktig moms redovisas	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR





KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Oegentligheter - Representation	Genomföra kontroller samt informera om regler för representation	33	Felaktig hantering vid representation	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Utbetalningar, egna utlägg och övriga utbetalningar	Löpande kontroll av underlag	34	Brister i redovisningen: underlag saknas, attest saknas mm.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	Inköp och avtalstrohet	Central beställnings- och inköpsfunktion	35	Inköp från icke upphandlad leverantör	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Introduktion av nyanställda	Vid nyanställning ska den rekryterade introduceras av utvalda nyckelpersoner.	36	Den nyanställda får ingen introduktion	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Kompetensförsörjning internt	Internt arbete	37	Arbetsuppgifter utförs inte.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Lönehantering	Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	38	Fel lön eller ingen lön	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Hantering av personuppgifter enligt rutiner	39	Risk att personuppgifter hanteras felaktigt och kommer i orätta händer. Risk för skadestånd	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Upphandling av dagverksamhet enligt Lagen om	Privata dagverksamheter upphandlas enligt	40	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)	<p>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.</p>	41	<p>■ Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs</p>	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.	42	■ 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) Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.	43	■ Avtal tecknas med en utförare som visar sig inte uppfylla stadens krav.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			44	■ 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	 Brand 8	Vid brandövningar testas att riktlinjer och rutiner fungerar som de ska.
			 Terrorhot 4	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	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Myndighetsutövning.	Stockholms Trygghetsjour utreder och bedömer den enskildes behov av biståndsinsatser på jourtid och därefter fatta beslut om lämpliga insatser. Vi beslutar även om trygghetslarm kontorstid.	Genom analys av statistik. Löpande uppföljning genom veckovisa ärendedragningar. Regelbundna kvalitetsråd för att uppdatera och säkerställa rutiner och arbetsätt. Regelbundna stickprov av hanterade ärenden.	 Telefoni- och systemavbrott 9	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. Kontrollen består av att säkerställa att rutinen är tillgänglig samt att den är känd.

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Inspektion	Inspektörerna genomför inspektioner på beställarenheter med fokus på att ärenden handläggs på ett likvärdigt sätt. Inspektioner hos utförare görs på förekommen anledning. Samtliga inspektioner genomförs för att förbättra, utveckla och säkra kvaliteten inom stadens äldreomsorg.	Genom följsamhet till rutiner och processer samt kontinuerlig uppdatering av dessa.	 Inspektion blir inte genomförd 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Genom kontinuerliga ärendedragningar</li> <li>* Avstämningar med närmaste chef</li> <li>* Säkerställande av tillräcklig bemanning</li> </ul>



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.	 9 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.
			 9 Verksamheten får inte det underlag som de behöver i sitt fortsatta förbättringsarbete	Observatorerna kontrollerar att information har skickats ut.
Kvalitetsuppföljning på individnivå	Äldrenämnden samordnar biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. Resultatrapporter redovisas 2 ggr/år	Kontroller sker genom redovisning antal inmatade svar till respektive stadsdelsförvaltning 3 ggr/år	 9 Resultatrapporter kan inte tas ut pga. för få svar. Utförarna får inte underlag för utveckling av verksamheten	Löpande kontroll
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. Veckovis statistik av inkomna larmanrop och utgående samtal till utförare. Månatlig redovisning av medelsvarstiden för inkomna larm. Månatlig statistik på nyinstallationer, inkomna tekniska larm och utförda serviceuppdrag.	 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. Inkommande tekniska larm i ärendelogg som bevakas dagligen av tekniker. Kontroll i driftsystem av digitala larm som bevakas av tekniker/teamledare.
Problem med framkomlighet och parkering	Tekniker installerar, åtgärdar funktionsstörningar och serviceuppdrag för trygghetslarm i Stockholms stad.	Följa upp i vilken omfattning problemet är och hur detta utvecklas	 12 Svårigheter med framkomlighet och att parkera i Stockholms stad.	Följa upp hur vanligt förekommande problemet är


### 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		Kontroll av bokföring i månadsrapport

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
			 Felaktiga prognoser under året. 6	Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Inköp och avtalstrohet	Central beställnings- och inköpsfunktion	Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen.	 Inköp från icke upphandlad leverantör 9	När en medarbetare eller chef gör en beställning så kontrollerar de att en leverantör är upphandling. Innan en beställning skickas iväg går beställningen genom inköpssamordnaren som stämmer av om leverantören är upphandlad.
Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)	Privata vård- och omsorgsboende (VoB) upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Äldreförvaltningens (ÅF) 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 ÅF för det löpande avtalsförvaltandet.	Löpande avtalsförvaltning genomförs av äldreförvaltningen (ÅF) och omfattar bl.a. uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter samt andra avvikelser. Löpande kontroll av bl.a. utförares ekonomi görs genom Business Check, där ÅF 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 ÅF genomför stadsdelsförvaltningarna (SDF) årliga verksamhetsuppföljningar.	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs 9	Verksamhetsuppföljning görs en gång vartannat år av stadsdelsförvaltningen. Äldreförvaltningen (ÅF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÅF 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/avvikelse, inspektioner, observationer och särskilda granskningar.	 Avtalet med en utförare hävs eller en utförare går i konkurs 9	Äldreförvaltningen (ÄF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.