

**Handläggare**

Anders Håkansson  
Telefon: 08-508 36 200

**Till**

Äldrenämnden den 22 februari 2022

## Uppföljning av intern kontroll 2021, Äldrenämnden



## Innehållsförteckning

<b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av nämndens internkontrollplan .....</b>	<b>4</b>
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen .....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	4
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	4
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	5
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	7
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	7

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

Äldrenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2021 varit tillräcklig.

Nämndens internkontrollarbete består av tre delar. Nämnden ska ha 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.

Nämnden har i Väsentlighets- och riskanalysen identifierat de viktigaste processerna/arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden har i arbetet beaktat lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetssätten har oönskade händelser identifierats och värderats (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen skulle inträffa samt hur sannolikt det är att händelserna skulle inträffa. Utifrån riskvärdet har det beslutats om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen har nämnden planerat hur de löpande kontrollerna/arbetssätten ska följas upp. Internkontrollplanen har fastställts i samband med verksamhetsplanen och har följts upp i samband med verksamhetsberättelsen.

En arbetsgrupp för intern kontroll med representanter från samtliga avdelningar och team har arbetat med målsättningen att planen för intern kontroll ska vara genomarbetad, förankrad och följas upp på ett strukturerat sätt. Under året har gruppen följt upp samtliga risker och genomfört kontrollmomenten. Förutom denna grupp har de personer som berörs av de olika processerna och arbetssätten bidragit till uppföljningen av internkontrollplanen.

## Uppföljning av nämndens internkontrollplan

### Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

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

#### Process: Krishantering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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.
		Vid brandövningar testas att riktlinjer och rutiner fungerar som de ska.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Socialförvaltningen och äldreförvaltningen har gemensamma riktlinjer och rutiner för brandövning och tester av larm m.m. Inga avvikelser har inträffat vid dessa tester och övningar under året.

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

#### Process: Myndighetsutövning.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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.	Stickprovskontroller.
		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.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Under året har omstyrning av telefoner samt nödstyrning gjorts vid flera tillfällen, en till två gånger i månaden, främst på grund av uppdateringar av programvaran och vid ett par tillfällen på grund av elavbrott. Enhetschef får rapport när nödstyrning har behövt göras.  Rutiner för handhavandet vid behov av nödstyrning har uppdaterats under hösten så att alla jourhandläggare säkert ska kunna styra om. Statistik på antal nödstyrningar har begärts från Tieto som hittills inte har registrerat alla händelser. Tieto har lovat se över möjligheten att få ett bättre statistikuttag. Kontakt har även tagits med Telias kontaktperson med önskemål om att i god tid få kännedom om uppdateringar vilket kommer att ske framöver.

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

### Process: Inspektion

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>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.</p>	<p>Genom följsamhet till rutiner och processer samt kontinuerlig uppdatering av dessa.</p>	<p>* Genom kontinuerliga ärendedragningar, avstämningar med närmaste chef samt säkerställande av tillräcklig bemanning.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Alla ärendedragningar har skett enligt plan. Kontinuerlig avstämning med närmaste chef har genomförts. Samtliga inspektioner har genomförts.</p>

### Process: Kvalitetsobservationer

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad</p>	<p>Kvalitetsobservatörerna sammanställer sina observationer i rapporter. Det material som kommit fram analyseras då.</p>	<p>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.</p> <p>Observatörerna kontrollerar att information har skickats ut.</p>

### Process: Kvalitetsuppföljning på individnivå

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Äldrenämnden samordnar biståndshandläggarna som kvalitetsuppföljning på individnivå. Resultatrapporter redovisas 2 ggr/år	Kontroller sker genom redovisning antal inmatade svar till respektive stadsdelsförvaltning 3 ggr/år	Löpande kontroll

### Process: Larmmottagning för trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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.	Larmmottagningsprogrammet 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.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontroller och uppföljning har genomförts av tekniska larm som inkommit, tekniker har åtgärdat. Kontroll av driftsystem sker dagligen.

### Process: Problem med framkomlighet och parkering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Tekniker installerar, åtgärdar funktionsstörningar och serviceuppdrag för trygghetslarm i Stockholms stad.	Följa upp i vilken omfattning problemet är och hur detta utvecklas	Följa upp hur vanligt förekommande problemet är.

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

#### Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	Faktaavstämning	Kontroll av bokföring i månadsrapport.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Prognos-/budgetmöten genomförs, beroende av uppdragets karaktär, upp till åtta gånger per år. Möten sker i anslutning till rapportering av månadsprognoser och tertialrapporter. Under 2021 visar förvaltningen ett överskott vars orsaker redovisas under verksamhetsberättelsens ekonomiavsnitt. Dock har det inte varit avsevärda skillnader mellan prognoserna för respektive månad vilket gör att förvaltningen ändå anser att budgetföljsamheten är utan avvikelser.
		Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Stickprov har genomförts, dels för kostnadsställen och dels per avdelning. De avvikelser som finns har berott på att kostnader blir nedladdningsbara från Beslutsstöd först nästkommande dag efter bokföring, vilket dock inte är att betrakta som en reell avvikelse. I övrigt har inte processen några avvikelser.

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

#### Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Central beställnings- och inköpsfunktion	Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen.	När en medarbetare eller chef gör en beställning så kontrollerar de att en leverantör är upphandling. Innan en beställning skickas iväg går beställningen genom inköpsamordnaren som stämmer av om leverantören är upphandlad.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Stickprovskontroller på fakturor har genomförts under året. Om verifierande underlag inte har funnits har detta återkopplats till beställaren. För de stickprov som gjorts har ett verifierande bifogats eller funnits tillgängligt på annat sätt.

#### Process: Lönehantering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Löpande kontrollera lönehanteringen på förvaltningen.	Kontroll av löneutbetalning direkt efter lönekorning	Kontroll görs av lönekorning och personalförteckning innan lön betalas ut. Dokumenteras genom attest.

**Process: Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)**

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>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.</p>	<p>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 genomförs stadsdelsförvaltningarna (SDF) årliga verksamhetsuppföljningar.</p>	<p>Verksamhetsuppföljning görs en gång vartannat år av stadsdelsförvaltningen. Äldreförvaltningen (ÄF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontroller visar att samtliga verksamheter som skulle följts upp under 2021 har funnits med i underlaget till stadsdelsförvaltningarna. I fyra kommunala vård- och omsorgsboenden gjordes ingen verksamhetsuppföljning under året p.g.a. personalbrist inom två stadsdelsförvaltningar.</p> <p>Äldreförvaltningen har löpande förvaltats avtal vilket omfattat uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter och andra avvikelser. Äldreförvaltningen har även löpande kontrollerat utförares ekonomi och inbetalning av sociala avgifter samt kontrollerat tillstånd hos inspektionen för vård och omsorg.</p>



**Process: Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)**

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.</p>	<p>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.</p>	<p>Äldreförvaltningen (ÄF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Verksamhetsuppföljning för hemtjänsten genomförs 2022. Äldreförvaltningen har löpande förvaltat avtal vilket omfattat uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter och andra avvikelser. Äldreförvaltningen har även löpande kontrollerat utförares ekonomi och inbetalning av sociala avgifter samt kontrollerat tillstånd hos inspektionen för vård och omsorg</p>