

Uppföljning av intern kontroll 2022

Bilaga 11

Uppföljning av intern kontroll 2022, Äldrenämnden



Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	4
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

Analys

Äldrenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2022 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 interkontrollplanen.

Under 2022 har två avvikelser rapporterats. Larmmottagningen för trygghetslarm har haft vissa driftstörningar som lett till avvikelser. En utredning av dessa avvikelser har lett till att nya och förbättrade rutiner och utbildningar har utarbetats. Den andra avvikelserna gäller Stockholms trygghetsjours myndighetsutövning där den enskildes behov av biståndsinsatser på jourtid utreds och bedöms. Det har varit ett antal planerade telefoniavbrott på grund av underhåll av systemet. Nödstyrningen har i dessa fall aviserats i förväg och har fungerat bra. I november infördes ett nytt, webbaserat, telefonsystem som inte ska innebära lika många avbrott som det tidigare systemet. Under 2023 kommer nödstyrningen att ändras så att medarbetarna själva kan styra om samtalen från datorn till mobiltelefoner vilket ytterligare ska trygga telefonin.

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	Vid brandövningar testas att riktlinjer och rutiner fungerar som de ska. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Äldreförvaltningen under året uppdaterat förvaltningen rutiner (SBA) och tester och kontroller av brandskyddsutrustning har genomförts. Inga avvikelser har inträffat vid dessa tester och kontroller.

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 fattas beslut om lämpliga insatser. Beslut om trygghetslarm tas även på 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.	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. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Under året har det varit en del planerade telefoniavbrott mest på grund av underhåll av systemet. Nödstyrningen har i dessa fall aviserats innan och fungerat bra. I november har ett nytt, webbaserat, telefonsystem införts som enligt plan inte ska innebära lika många avbrott, planerade eller inte planerade, som det tidigare systemet. Det finns därmed möjlighet att logga in i telefonin från vilken dator som helst, fasta telefoner fasas därför helt ut. Under 2023 kommer nödstyrningen ändras så att medarbetarna själva kan styra om samtalen från datorn till mobiltelefoner vilket ytterligare ska trygga telefonin.

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>Biträdande avdelningschef stämmer av inspektionsplan och arbetsbelastningen minst en gång per månad.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Ärendedragningar och metod- och kvalitetsmöten har skett enligt plan. Kontinuerlig avstämning med närmaste chef har genomförts. Samtliga inspektioner har genomförts.</p>

Process: Installation av trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Avdelningen Stockholms trygghetsjour ansvarar för installation av nya larm i hela Stockholms stad.</p>	<p>Kontroll av larmtillgång</p>	<p>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</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Daglig kontroll av tekniska larm sker och följs med statistik över antal.</p>

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. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Daglig kontroll av tekniska larm sker och följs med statistik över antal. Verksamheten har haft driftstörningar som lett till avvikelser för larmmottagningen.

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 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: I normalläget är detta inget problem. Under särskilda förhållanden med mycket snöfall åker tekniker, om möjligt, två och två. Detta förekommer dock sällan.

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	<p>Kontroll av bokföring i månadsrapport</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Prognos-/budgetmöten har genomförts. Beroende av uppdragets karaktär har dessa genomförts upp till åtta gånger per år. Möten sker i anslutning till rapportering av månadsprognoser och tertialrapporter. Under 2022 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.</p> <p>Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: 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.</p>

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.	<p>När en medarbetare eller chef gör en beställning så kontrollerar de att en leverantör är upphandlad. Innan en beställning skickas iväg går beställningen genom inköpssamordnaren som stämmer av om leverantören är upphandlad. Stickprov görs av fakturor så att leverantören är upphandlad och att erforderlig dokumentation finns kring inköpet.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: 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.</p>

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 genomför 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>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Verksamhetsuppföljning för vård och omsorgsboende genomförs 2023. 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>

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>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller visar att samtliga verksamheter som skulle följts upp under 2022 har funnits med i underlaget till stadsdelsförvaltningarna. Äldreförvaltningen har löpande förvaltad 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>