

Handläggare

Anders Håkansson
Telefon: 08-508 36 208

Till

Äldrenämnden den 17 december 2024

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2025, Äldrenämnden



Innehållsförteckning

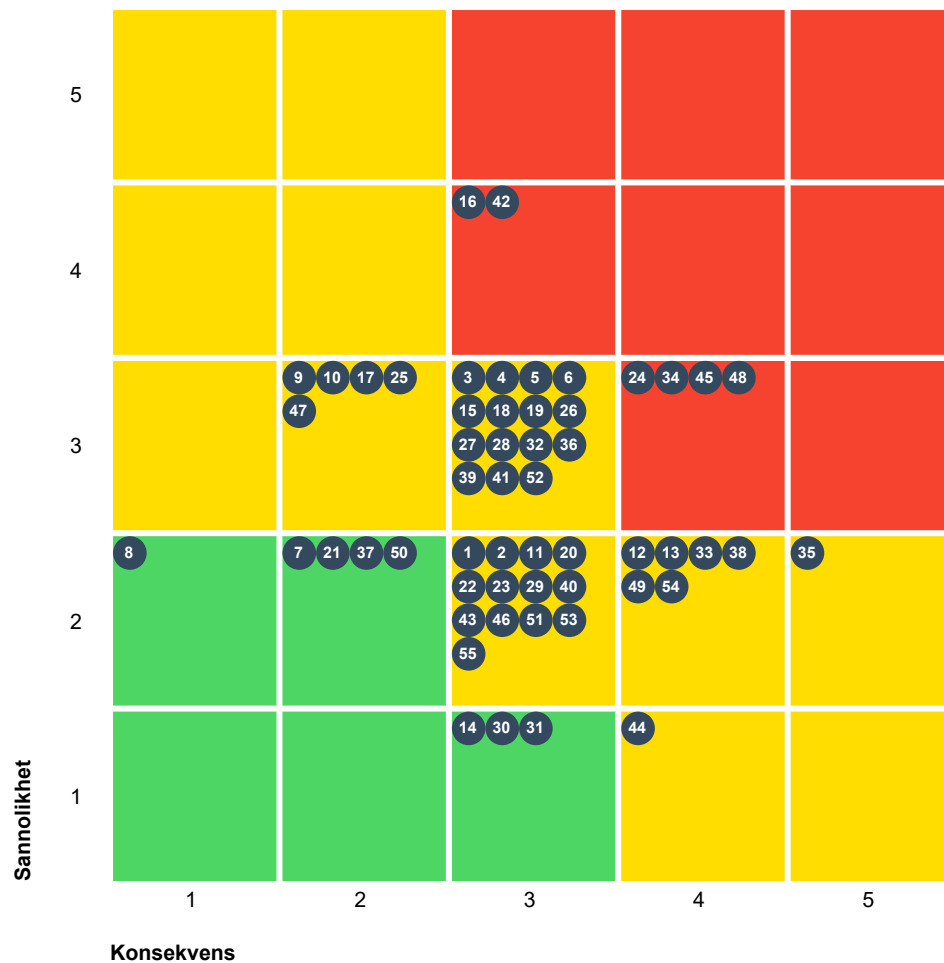
Inledning	3
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	4
Väsentlighets- och riskanalys	5
Internkontrollplan.....	17
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	17
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	17
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	17
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	18

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	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbets sätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	Myndighetsutövning på jourtid	Myndighetsutövning jourtid på delegation av stadsdelsnämnderna.	1	■ Bristande tillgång på korttidsplatser att förmedla under jourtid	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			2	■ Brister i informationsöverföringen på grund av användandet av olika dokumentationssystem på kontorstid och jourtid.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	Arbetsledning under jourtid	Arbetsledning samt råd och stöd till omvårdnadspersonal i egen regi vid akuta behov på jourtid. Arbetsledning till 16 kranskommuner.	3	■ Att det inte går att ringa in till eller ut från verksamheten p.g.a. störningar i telefonin	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Hantering av synpunkter, klagomål och inspektioner.	Inspektörerna hanterar synpunkter och klagomål samt genomför inspektioner i enlighet med inspektörernas processer och rutiner.	4	■ Fördröjning av genomförande av inspektioner på grund av hög arbetsbelastning.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Kvalitetsobservationer	Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad för att ge underlag till verksamheternas eget utvecklingsarbete och till helhetsbedömning av verksamhetens kvalitet i den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen.	5	■ Vid långvarig frånvaro kan färre underlag levereras till verksamheter och till stadens verksamhetsuppföljning, vilket kan påverka äldreomsorgens kvalitet.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR













KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	Bidragsgivning till ideella organisationer	Uttlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut	6	■ Bidrag beviljas på felaktigheter från föreningens sida så som felaktiga uppgifter eller att bidraget används till fel saker.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	Avfallshantering	Följa rutiner för en effektiv avfallshantering	7	■ En större andel avfall går till förbränning	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	Effektiv energianvändning	Energianvändningen ska vara så effektiv som möjligt.	8	■ En effektiv energianvändning uppnås inte	2. Mindre sannolikt	1. Försumbar	2	Nej, endast VoR
2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	Att färdas effektivt med minsta möjliga klimatutsläpp.	Transporterna är miljöeffektiva.	9	■ Bristande förmåga att planera miljöeffektivt till följd av bristande systemstöd	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giffria miljöer	Återbruk av elektronik och teknisk hårdvara	Elektronik och teknisk hårdvara ska återbrukas i största möjliga mån. När återbruk inte längre är möjligt ska elektronik och teknisk hårdvara återvinnas i enlighet med miljölagstiftningen.	10	■ Att trygghetslarm inte återlämnas så att de kan återvinnas korrekt	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	Budgetföljsamhet	Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	11	■ Felaktiga prognoser under året.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter	Tillgång till reservlokal för att kunna bedriva samhällsviktig verksamhet dygnet runt.	12	■ Att berörd personal inte har kännedom om reservlokalen och hur de ska ta sig dit och in i lokalen.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			13	■ Att utsedd reservlokal inte går att använda eller att överenskommelsen upphör.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR







KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Förvaltning av trygghetslarm och nyckelfri hemtjänst	Nämnden ansvarar för förvaltningsorganisationen för trygghetslarm och nyckelfri hemtjänst samt ta fram verksamhetsnära stöd för densamma	14	Att medel som behövs inom förvaltningsorganisationen inte tilldelas äldrenämnden i budget	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
			15	Ökande kostnader till följd av att låstillbehör och larm inte återlämnas och kan återbrukas i prognostiserad utsträckning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Hantering av kön till särskilda boenden och förmedling av korttidsplatser	Hantering av kö och förmedling av platser till vård- och omsorgsboende, servicehus och korttidsboenden.	16	Större efterfrågan på korttidsvård än tillgång till platser	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	Ja
			17	Större efterfrågan på lägenhet på VoB eller servicehus än tillgången på lediga lägenheter	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
	Hantering av stadsbidrag	Två handläggare utses som hjälps åt i hanteringen, med bl.a. kontroller. I Agresso attesterar och en godkänner.	18	Beslut görs på felaktiga grunder	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			19	Felaktig utbetalning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Lönehantering - Utbetalad lön	Chef med delegation ska granska och attestera förteckningen för utbetalad lön.	20	Att felaktig lön utbetalas	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Oegentligheter - Representation	Genomföra kontroller samt informera om regler för representation	21	Felaktig hantering vid representation	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Utbetalningar, egna utlägg och övriga utbetalningar	Chef kontrollerar underlag innan attest i lönesystemet	22	Bristande underlag eller att underlag saknas helt för egna utlägg.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	Grundutbildning inom äldreomsorgen	Äldreförvaltningen anordnar utbildningar för att möta behovet av kompetensutveckling.	23	■ Att inte kursdeltagarna kan tillgodogöra sig utbildningarna. Utan grundutbildning försämrar deras möjligheter på arbetsmarknaden.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	Boendeplanering	Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering	24	■ Felaktig prognos och statistik kan ge ett felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★ Ja
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	Bemanning: heltid som norm	Berörda chefer arbetar aktivt för att öka andel tjänster som är tillsvidare och heltid	25	■ Att andelen tillsvidare och heltid ej minskar inom berörda verksamhetsområden	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			26	■ Att schemaförändringar för att lyckas med heltid som norm påverkar möjligheten att bibehålla hållbara scheman	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			27	■ Ekonomisk påverkan på verksamheten i strävan efter heltid som norm	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			28	■ Påverkan på arbetsmiljö och en ökad sårbarhet i verksamheten om tillgång till timvikarier med rätt kompetens och erfarenhet minskar i förvaltningens jourverksamhet	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Systematiskt arbetsmiljöarbete	Chef arbetar aktivt med sjukfrånvaro och incidentrapportering i IA	29	■ Arbetsplatsolycka och/eller organisatorisk/psykosocial ohälsa, till exempel i samband med förändrat arbetsätt.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR










KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP	
		Chef arbetar systematiskt med arbetsmiljö med styrning och stöd av ILS: SAM och OSA.	30	 Arbetsplatsolycka och/eller organisatorisk/psykosocial ohälsa, till exempel i samband med förändrat arbetsätt.	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR	
		Medarbetarenkät och skyddsron	31	 Arbetsplatsolycka och/eller organisatorisk/psykosocial ohälsa, till exempel i samband med förändrat arbetsätt.	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR	
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	Inköp och avtalstrohet	Beställningar och inköp ska godkännas i förväg av budgetansvarig chef. Beställningar sker från en upphandlad leverantör som finns i Avtalsdatabasen. Beställningen sker via e-handelssystemet i Agresso. Saknas avtal i avtalsdatabasen görs direktupphandling.	32	 Inköp från icke upphandlad leverantör eller felaktigt tillvägagångssätt vid beställning från upphandlad leverantör.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR	
		Krishantering	Att följa de rutiner och handlingsplaner som finns vad gäller krishantering och att dessa hålls uppdaterade och kända genom regelbundna genomgångar och lokala anpassningar.	33	 Brand	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	 Ja
			34	 Driftstörningar: EI-, telefoni- och/eller systemavbrott som har påverkan på nämndens arbete och uppdrag med fokus på samhällsviktig verksamhet.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	 Ja	
			35	 Hot	2. Mindre sannolikt	5. Mycket allvarlig	10	 Ja	
			36	 Inbrott	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			37	■ Krisledningsorganisationen över inte enligt plan.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
			38	■ Olycka och pulverhantering	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Hantering av information, inklusive personuppgifter enligt rutiner	39	■ Incidenter upptäcks och hanteras inte i tid på grund av bristande kontinuitet i bemanning och bristande kompetens inom informationssäkerhetsfrågor. Risk för verksamhetspåverkan och sanktionsavgifter.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			40	■ Risk att information, exempelvis personuppgifter inte: - Finns när vi behöver den. - Går att lita på att den är korrekt för att den är manipulerad eller förstörd. - Hanteras rätt och obehöriga får ta del av den eller annars genom intrång. - Risk att information kommer i orätta händer med risk för skadestånd och sanktionsavgifter.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Upphandling och avtalsförvaltning av dagverksamhet	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.	41	 Avtalsuppföljning görs ej enligt plan. Staden tappar insyn om avtal efterlevs och att de äldre får den vård och omsorg de har rätt till. Risk att fel upptäcks senare.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	 Ja
	Upphandling och avtalsförvaltning av hemtjänst.	Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.	42	 Avtalsuppföljning görs ej enligt plan. Staden tappar insyn om avtal efterlevs och att de äldre får den vård och omsorg de har rätt till. Risk att fel upptäcks senare.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	 Ja



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Upphandling och avtalsförvaltning av vård- och omsorgsboende	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.	43	■ Avtalsuppföljning görs ej enligt plan. Staden tappar insyn om avtal efterlevs och att de äldre får den vård och omsorg de har rätt till. Risk att fel upptäcks senare.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	Förebygga otillåten påverkan	Utlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut.	44	■ Bidrag beviljas på grund av yttre påverkan.	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, endast VoR
	Förebygga välfärdsbrott	Kontroll av de hemtjänstföretag som auktoriseras inom LOV.	45	■ Att oseriösa företag auktoriseras och är aktiva i stadens valfrihetssystem.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★ Ja
	Förvaltning och verksamhetsnära stöd av nyckelfri	Ansvar för förvaltning av nyckelfri hemtjänst.	46	■ Driftstörning gör att åtkomst till behörighetssystemet saknas	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	hemtjänst	Ansvar för montering, drift, användarstöd och support, service och demontering av låstillbehör och system	47	 Handhavandefel hos nyckelanvändarna/utförandepersonalen	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
	Larmmottagning för trygghetslarm	Larmoperatör tar emot larmrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder.	48	 Bristande beredskap hos utförare vid uttryckning på larm och vid driftstörning gör att kund som är i behov av hjälp inte får hjälp i tid	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	 Ja
			49	 Driftstörning påverkar larmkund som är i behov av hjälp	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			50	 Långvarig driftstörning kan få påverkan på utförarens förutsättningar att ge omsorg	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	Dokumenthantering enligt stadens regelverk	Diarieföring och arkivering enligt stadens regelverk	51	 Diarieföring och arkivering utförs inte enligt gällande lagstiftning samt stadens regelverk.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			52	 Handlingar blir ej diarieförda och kan ej eftersökas eller felaktigt klassificerade/felaktigt namngivna. Saknas i vissa fall signatur på beslutsdokument, avtal mm.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			53	 Risk att ej har handlingarna ordnade och uppfyller därmed ej lagkrav om utlämnande.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			54	 Sekretesshandlingar kan få önskad spridning.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		Upprätta och anmäla beslut som fattats på delegation	55	■ Beslut fattade på delegation anmäls inte till äldrenämnden, vilket resulterar i att allmänheten inte får insyn i vilka beslut som tagits och därmed inte kan överklaga dessa. Överklagandetiden kommer heller inte att börja räknas.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR

Internkontrollplan

3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Hantering av kön till särskilda boenden och förmedling av korttidsplatser	Hantering av kö och förmedling av platser till vård- och omsorgsboende, servicehus och korttidsboenden.	Uppföljning och analys av statistik gällande tillgång till platser, köp av platser görs månadsvis, tertialvis och per helår. Avvikelsehantering	Större efterfrågan på korttidsvård än tillgång 12 till platser	Kontroll av vidtagna åtgärder och uppföljning

3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Boendeplanering	Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering	Vid äldreboendeplaneringen görs en bedömning av det inkomna underlaget om det är något mer som underlaget bör kompletteras med.	Felaktig prognos och statistik kan ge ett felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen. 12	En rimlighetsbedömning görs av kollega/ chef av den statistik och de prognoser som används som underlag.

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet	
Krishantering	Att följa de rutiner och handlingsplaner som finns vad gäller krishantering och att dessa hålls uppdaterade och kända 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.	
			12	Driftstörningar: El-, telefoni- och/eller systemavbrott som har påverkan på nämndens arbete och uppdrag med fokus på samhällsviktig verksamhet.	Kontroll av störningar, felanmälningar och kontinuitetsplan. Kontinuitetsplan ses över 4 gånger/år och ska vara känd av all berörd personal. Arbetet med kontinuitetsplaner görs inom ramen för RSA.
			10	Hot	Att de riktlinjer och rutiner som finns hålls aktuella och levande för att fungera om hot inträffar.

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Upphandling och avtalsförvaltning av dagverksamhet	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.	Löpande avtalsförvaltning genomförs av äldreförvaltningen (ÄF) och omfattar bl.a. uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter samt andra avvikelser. Löpande kontroll av bl.a. utförarens ekonomi görs genom Business Check. Löpande görs även kontroller hos Skatteverket gällande inbetalning av sociala avgifter. På uppdrag av ÄF genomför stadsdelsförvaltningarna (SDF) årliga verksamhetsuppföljningar.	9 Avtalsuppföljning görs ej enligt plan. Staden tappar insyn om avtal efterlevs och att de äldre får den vård och omsorg de har rätt till. Risk att fel upptäcks senare.	Avtalsförvaltare lyfter problemet till ledningen för att få hjälp att prioritera arbetsuppgifterna. Skapa bättre samarbete med olika funktioner inom förvaltningen genom att skapa bättre och tydligare rutiner.
Upphandling och avtalsförvaltning av hemtjänst.	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.	12 Avtalsuppföljning görs ej enligt plan. Staden tappar insyn om avtal efterlevs och att de äldre får den vård och omsorg de har rätt till. Risk att fel upptäcks senare.	Avtalsförvaltare lyfter problemet till ledningen för att få hjälp att prioritera arbetsuppgifterna. Skapa bättre samarbete med olika funktioner inom förvaltningen genom att skapa bättre och tydligare rutiner.

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Förebygga välfärdsbrott	Kontroll av de hemtjänstföretag som auktoriseras inom LOV.	Äldreförvaltningen genomför kontroller dels av de företag som ansöker om att bli auktoriserade och dels finns en kontinuerlig kontroll av de företag som är aktiva i systemet.	12 Att oseriösa företag auktoriseras och är aktiva i stadens valfrihetssystem.	Äldreförvaltningen har en arbetsmodell som omfattar hela processen - förebyggande arbete, ansökningsförfarande och avtalsförvaltning. Denna arbetsmodell utvecklas fortlöpande utifrån egen erfarenhet, samverkan med andra förvaltningar i staden samt andra kommun och myndigheter.
Larmmottagning för trygghetslarm	Larmoperatör tar emot larmrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder.	Systematisk incidentuppföljning genom statistik och löpande uppföljning, egenkontroller, avvikelserapportering, automatiserad bevakning av trygghetslarmen (testlarm dagligen från alla larm)	12 Bristande beredskap hos utförare vid uttryckning på larm och vid driftstörning gör att kund som är i behov av hjälp inte får hjälp i tid	Kontroll och analys av vidtagna åtgärder och uppföljning