

Handläggare

Isabelle Wall

Telefon: 08-508 150 52

Till

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Uppföljning av intern kontroll 2022, Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Innehållsförteckning

| | |
|--|----------|
| Bedömning av nämndens interna kontroll..... | 3 |
| Uppföljning av nämndens internkontrollplan | 4 |
| Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen | 4 |
| 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige | 4 |
| 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet..... | 5 |
| 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande..... | 5 |
| 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov | 6 |
| 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring | 7 |
| 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser | 7 |
| 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna..... | 8 |

Bedömning av nämndens interna kontroll

● Tillräcklig

Analys

Skarpnäcks stadsdelsnämnd bedömer att den interna kontrollen under år 2022 varit tillräcklig.

Nämndens uppföljning av den interna kontrollen bygger dels på det arbete som följts upp inom ramen för väsentlighets- och riskanalys (VoR) och plan för intern kontroll. Utöver det används underlag från uppföljning av verksamheter internt och externt, uppföljning av avtal med aktörer som bedriver verksamhet på entreprenadavtal och det operativa arbetet inom förvaltningen.

Planen för intern kontroll är upprättad utifrån väsentlighets- och riskanalysen. Nämndens arbete med intern kontroll är integrerat i verksamheternas löpande arbete, uppföljningen genomförs på enhets-, avdelnings- och förvaltningsnivå. Uppföljning och analys av åtgärder i väsentlighets- och riskanalys har genomförts i enlighet med anvisningar tillsammans med uppföljning och analys av kontrollaktiviteter i plan för intern kontroll. Nämnden har efter avslutad uppföljning noterat en mindre avvikelse kopplat till följande arbetsätt:

- Kontroll av ersättningar till utförare av hemtjänst

En åtgärd för att förebygga fusk och oegentligheter i välfärden är att kontrollera ersättningar till utförare av hemtjänst. Under året har beställarenheten för äldre månadsvis kontrollerat att fakturorna från hemtjänstutförare stämmer överens med underlaget i sociala system. Kontrollerna har synliggjort om det finns ett korrekt underlag till respektive faktura, i de fall där underlaget inte stämmer överens med inkommen faktura har leverantören kontaktas omgående för åtgärd. 21 felaktiga fakturor upptäcktes under perioden januari - oktober. Kontrollaktiviteten kommer fortgå under 2023.

Nämndens delegationsordning har reviderats enligt plan.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Process: Barn i behov av särskilt stöd

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|--|--|
| Insatser riktade till barn i behov av särskilt stöd | Uppföljning av beslut avseende barn i behov av särskilt stöd inom förskola | <p>Implementering av nya rutiner, arbetsprocess och uppföljning</p> <p>Under året har de nya rutinerna och arbetsprocesserna följts upp på såväl enhets och avdelningsnivå. I uppföljningarna har det framkommit att de nya rutinerna underlättat arbetet och att det nu skrivs bättre åtgärdsplaner vilket gynnar barnen. Förvaltningen har säkerställt att barn i behov av särskilt stöd fått stöd anpassat på individnivå och/eller gruppnivå. Detta gäller oavsett om tilläggsbelopp beviljats eller inte.</p> <p>Uppföljning och kontroller har genomförts för att säkerställa att samtliga barn har individuella handlingsplaner gällande de ansökningar om tilläggsbelopp som inkommit.</p> <p>Systematiken i arbetsprocessen har säkerställt att barn får det stöd de behöver inom utbildningen i förskolan. Förvaltningens bedömning är att det finns en väl fungerande arbetsprocess och etablerade rutiner kring ansökan och uppföljning om tilläggsbelopp. Förvaltningen fortsätter löpande att utveckla systematiken kring dokumentationen.</p> |

Process: Orosanmälan till socialtjänsten

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--|--|---|
| All personal har kunskap om rutiner som gäller vid orosanmälan samt kunskap rörande barn som far illa och tecken på detta. | Uppföljning av antalet orosanmälningar som görs av kommunala förskolor | <p>Kontroll av uppföljning och åtgärder</p> <p>Uppföljning av antal orosanmälningar har genomförts enligt plan. Via förskolans stödteam har olika informations- och utbildningsinsatser för att öka kompetens hos personal att göra orosanmälningar genomförts. Personalen har fått ökad kompetens i hur de ska uppmärksamma tecken, hantera och agera vid oro för barn. Ett stadsdelsövergripande utbildningsmaterial gällande orosanmälningar har tagits fram. I avdelningens ledningsgrupp sker erfarenhetsutbyte och samtal kring orosanmälningar i lärandesyfte.</p> |

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

Process: Förvaltningens, avdelningens och enheternas ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete stödjer utvecklingen i verksamheten.

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--|---|--|
| Förvaltningens övergripande system för hantering av avvikelser, lex Sarah, lex Maria samt klagomål och synpunkter vidareutvecklas. | Egenkontroll av analys av avvikelser, lex Sarah-rapportering samt klagomål och synpunkter | <p>Kontroll av enheternas system för avvikelshantering (excel) och återkoppling kring brister och förbättringsförslag i maj, uppföljning i november där brister påpekats.</p> <p>Kontrollaktivitet utförd gällande hur arbetet med avvikelshantering fortlöper. Muntliga avstämningar har hållits med ansvariga enhetschefer samt genomförda kontroller av <i>Excellfil Utredning av synpunkter och klagomål samt avvikelser SoL</i>. Fyra av fem enheter använder den mall som är avsedd för ändamålet. Fyra av fem enheter bedöms efterfölja arbetet med avvikelshantering väl, resterande enhet har en upprättad lokal rutin vad gäller avvikelshantering. Den enhet som är berörd behöver öka inrapporteringen av händelser och att använda <i>Excellfil Utredning av synpunkter och klagomål samt avvikelser SoL</i>. På vilket sätt hanterar avvikelser och använder utredningsfil behöver vidareutvecklas under nästkommande år för att öka systematiken kring avvikelshantingen.</p> <p>Samtliga enhetschefer ansvarar för uppföljning av avvikelshantering samt eventuella identifierade förbättringsåtgärder. Uppföljning ska ske kontinuerligt inom ramen för enheternas systematiska kvalitetsarbetet med avvikelshantering. Kontroll av enheternas system för avvikelshantering kommer även på avdelningsnivå genomföras nästkommande år.</p> |

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

Process: Förvaltningens, avdelningens och enheternas ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete stödjer utvecklingen i verksamheten

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|----------------------|-------------------|
|-----------|----------------------|-------------------|

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|---|---|
| Förvaltningens övergripande system för hantering av avvikelser, lex Sarah, lex Maria samt klagomål och synpunkter vidareutvecklas | Egenkontroll av analys av avvikelser, lex Sarah, lex Maria samt synpunkter och klagomål | <p>Kontroll av enheternas system för avvikelshantering (excel) och återkoppling kring brister och förbättringsförslag i maj, uppföljning i november där brister påpekats.</p> <p>Kontrollaktivitet utförd i maj och november 2022 gällande hur arbetet med avvikelshantering fortlöper. Muntliga avstämningar har hållits med ansvariga enhetschefer samt genomförda stickprovskontroller av Excelfil <i>Utredning av synpunkter och klagomål samt avvikelser SoL</i>. Samtliga sex enheter använder den mall som är avsedd för ändamålet. Fem av sex enheter bedöms efterfölja arbetet med avvikelshantering väl, resterande enhet bedöms efterfölja arbetet men med visst utvecklingsbehov. Förbättringsåtgärder som ska vidtas för berörd enhet är bland annat att registrerade händelser utförligare ska beskrivas i samtliga kolumner med fritextsvar för att det ska bli tydligt vad som sker från uppmärksammas avvikelse tills att avvikelsen avslutas. Enheten behöver i högre grad säkerställa att fritextsvaren beskriver det som efterfrågas i kolumnernas rubriker. Analys av bakomliggande orsaker och konsekvenser för den enskilde behöver utvecklas och förtydligas. Händelseanalyser behöver vidareutvecklas och uppföljning av åtgärder behöver beskrivas i större utsträckning.</p> <p>Samtliga enhetschefer ansvarar för uppföljning av avvikelshantering samt eventuella identifierade förbättringsåtgärder. Uppföljning ska ske kontinuerligt inom ramen för enheternas systematiska kvalitetsarbetet med avvikelshantering.</p> |

Process: Hög patientsäkerhet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--------------------------------------|--|---|
| Kartlagda processer och riskanalyser | Egenkontroller av enhetens hälso- och sjukvård | <p>Uppföljning genom QUSTA (eller ersättande system för kvalitetsuppföljning hälso- och sjukvård) genomförs av MAS</p> <p>Egenkontroller för att upprätthålla en hög patientsäkerhet har gjorts regelbundet i verksamheten. Qusta används för att genomlys och analysera det patientsäkerhetsarbete som sker löpande under året. Verksamheten ligger fortsatt på en mycket hög följsamhet, 97 procent. Verksamheten har ett väl fungerande och systematiskt arbetssätt för att säkerställa att de boende får en vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten arbetar mycket med kompetensutveckling och delaktighet hos personalen och verksamhetschef har en god kännedom om vilka områden som behöver förstärkas.</p> <p>Egenkontrollen har synliggjort två områden där verksamheten behöver genomföra visst utvecklingsarbete. Utveckling behöver ske inom området psykisk ohälsa gällande nedskrivna rutiner och systematiska arbetssätt. Verksamheten behöver också se över sina arbetssätt gällande uppföljning av delegering för personer som är nya mottagare av delegering. Arbetet med dokumentation och analys av hälso- och sjukvårdsavvikelser behöver fortsätta även under 2023. En handlingsplan ska vara klar till januari 2023 som beskriver hur verksamheten ska jobba med utvecklingsarbetet.</p> |

2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

Process: Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|----------------------|-------------------|
|-----------|----------------------|-------------------|

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|------------------------------------|---|--|
| Löpande genomgång av hyreskontrakt | Regelbunden genomgång på förvaltningsledning kring aktuella lokalkontrakt, uppsägningar, anpassningar och underhåll | Kontroll av uppföljning och åtgärder Listor med uppsägningsbara lokaler (inom tre månader) tas regelbundet fram och används som underlag för diskussioner i lokalstrategigruppen och för beslut i förvaltningsledningen en gång per kvartal. Utifrån underlagen har beslut fattats om att säga upp kontrakt i syfte att ha ett så ändamålsenligt lokalbestånd och effektivt nyttjande av lokaler som möjligt. |

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

Process: Orosanmälningar till socialtjänsten

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--|---|--|
| Rutin och kunskap gällande barn och unga som far illa samt tecken på detta | Uppföljning av antal orosanmälningar som gjorts | Kontroll och uppföljning av åtgärder Uppföljning av antal orosanmälningar har genomförts enligt plan. Via förskolans stödteam har olika informations- och utbildningsinsatser för att öka kompetens hos personal att göra orosanmälningar genomförts. Personalen har fått ökad kompetens i hur de ska uppmärksamma tecken, hantera och agera vid oro för barn. Ett stadsdelsövergripande utbildningsmaterial gällande orosanmälningar har tagits fram. I avdelningens ledningsgrupp sker erfarenhetsutbyte och samtal kring orosanmälningar i lärandesyfte. |

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

Process: Budgetföljsamhet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------------------|------------------------------|---|
| Månadsvis uppföljning | Upprättande av månadsprognos | Uppföljning av månadsrapport till nämnd Ekonomisk prognos sammanställs månatligen och redovisas som månadsrapport för nämnden, i syfte att säkerställa budgetföljsamhet och att nämnden har ekonomi i balans. Nämnden redovisar ett ekonomiskt överskott och god budgetföljsamhet för 2022 |

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process: Förebygga fusk och oegentligheter i välfärden

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|--|---|
| Förebygga och hantera felaktiga utbetalningar (FUT) inom ekonomiskt bistånd | Kontroller för att förebygga felaktiga utbildningar enligt årshjul | Genomgång av alla återkrav görs varannan månad Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Enheten Ekonomi och arbete har genomfört genomgång av alla återkrav enligt plan varannan månad. Genomgångarna har inte visat på några större avvikelser utan återkraven genomförs i enlighet med gällande riktlinjer. |
| Kontroll av ersättningar till utförare av hemtjänst | Kontroll av fakturor mot underlag i ParaGå | Kontroll av fakturor genomförs varje månad av samtliga fakturor Beställarenheten för äldre har genomfört egenkontroller varje månad under året, med undantag för två månader då kontroll inte kunde utföras på grund av sjukfrånvaro och semestervikarier i verksamheten. Egenkontrollerna har synliggjort om det finns ett korrekt underlag till respektive faktura, i de fall det saknats korrekt underlag har leverantören kontaktats omgående för åtgärd. Under året fram till oktober månad har sammanlagt 21 felaktiga fakturor noterats där antingen angiven kostnad varit fel eller att annan information saknats. Berörda leverantörer har kontaktats för åtgärd. Kontrollerna visar på vikten av fortsatt fakturagranskning för att även framåt säkerställa korrekt fakturering. Till följd av egenkontrollerna har beställarenheten för äldre även justerat enhetens rutin för fakturering. |

Process: Hantering av bostads- och lokalhyror

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--|--|--|
| Genom egenkontroll säkerställa att samtliga bostads- och lokalhyror faktureras korrekt i enlighet med gällande avtal och stadens regler. | Stickprovskontroller genomförs regelbundet | Genom egenkontroll säkerställa att samtliga bostads- och lokalhyror faktureras korrekt i enlighet med gällande avtal och stadens regler Stickprovskontroller har genomförts av lokalstrateg regelbundet en gång per tertiäl för att säkerställa att samtliga bostads- och lokalhyror faktureras korrekt i enlighet med gällande avtal och stadens regler. I några fall har det vid kontrollerna upptäckts att avtal saknats i LOIS, då har avtalet scannats och lagts in i systemet |

Process: Hantering av moms på fakturor

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|----------------------|-------------------|
|-----------|----------------------|-------------------|

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|---|---|
| Information om momsregler till godkännare i Agresso | Stickprovskontroller av bokförda poster | Kontroll av vissa typer av kostnader där risken för att göra fel är hög |
| | | Rutiner finns för att personalen ska kunna hantera moms på rätt sätt. Löpande kontroller med stickprov har utförts under merparten av året och felaktig moms rättas. Pga byte på tjänsten som redovisningsansvarig har kontroller ej genomförts under årets samtliga månader. |
| | | Uppföljning med enheter med mönster av felredovisad moms |
| | | Utifrån resultatet av löpande sticksprovskontroller har redovisningsansvarig följt upp enheter där felredovisad moms förekommit upprepade gånger. På grund av byte på tjänsten som redovisningsansvarig har kontroller ej genomförts under årets samtliga månader. |

Process: Inköp och avtalstrohet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|--|---|
| Säkerställa att medarbetare med inköpsansvar känner till ingångna avtal | Stickprovskontroll och analys av underlag från Agresso ställd mot våra avtal som vi ska upphandla från | Uppföljning med enheter som handlat utanför avtal |
| | | Systematisk uppföljning med enheter som handlat utanför avtal utifrån analys av underlaget från Agresso har genomförts under året. Pga byte på tjänsten som redovisningsansvarig har kontroller ej genomförts under årets samtliga månader. |

Process: Lönehanteringsprocessen

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|---|--------------------------|--|
| Information och rutiner kring löneskulder | Uppföljning sker löpande | Uppföljning per kvartal och stöd till de enheter som har flera löneskulder |
| | | Förvaltningen har under året analyserat antalet löneskulder och orsaker till uppkomna löneskulder. HR har under maj och juni haft uppföljande möten med några enheter som haft avvikande hantering. HR har då haft en genomgång av rutinerna och de stödmaterial som med ledningsgrupp och administration för de verksamheterna. |