

**Handläggare**

Isabelle Wall  
Telefon: 08-508 150 52

**Till**

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

## Uppföljning av intern kontroll 2024, Skarpnäcks stadsdelsnämnd



## 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
1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid .....	4
1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan.....	4
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	6
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	7
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	8
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	8
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	9
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	10

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

Skarpnäcks stadsdelsnämnd bedömer att den interna kontrollen under år 2024 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 mindre avvikelser kopplat till följande arbetssätt:

- Förvaltningens övergripande system för hantering av avvikelser, lex Sarah, lex Maria samt klagomål och synpunkter vidareutvecklas
- Öka kunskapen om otillåten påverkan samt genomföra skyddsdialoger
- Kontroll av att beställda hemtjänstinsatser utförs på ett korrekt sätt

Inom avdelningen för individ- och familjestöd finns rutiner för hantering av avvikelser, lex Sarah samt synpunkter och klagomål. Vid kontrollaktivitet uppmärksammas behov av kompetenshöjning om avvikelser inom medarbetargrupperna för att öka rapporteringsbenägenheten. Vidare framkom även behov av att vidareutveckla det systematiska kvalitetsarbetet med att analysera, åtgärda och följa upp avvikelser. Utvecklingsarbetet fortgår under 2025.

Verksamheterna inom individ- och familjestöd har utarbetade rutiner och arbetssätt för att öka kunskapen om otillåten påverkan samt genomföra skyddsdialoger. Vid analys av föregående års skyddsdialoger har utmaningar i dokumentationen uppmärksammas varför verksamheterna under året har arbetat med frågorna i modulen för systematiskt arbetsmiljöarbete. Vid kontrollaktivitet uppmärksammas det att två enheter inte dokumenterat enligt plan i modulen. Avvikelsen är åtgärdad.

Inom avdelningen för äldreomsorg och utförarverksamhet LSS har beställarenheten för äldre under året utfört kontroll av att beställda hemtjänstinsatser utförs på ett korrekt sätt. Samtliga biståndshandläggare har i april och november granskat slumpvis utvalda ärenden utifrån olika parametrar. Bland annat hur många överlappande besök som inträffat, hur många unika personer som besöker en hemtjänstkund samt utförandegraden utifrån beviljade timmar. Enligt upprättad internkontrollplan skulle den systematiska kontrollen av utförda timmar utföras i mars och september månad. Till följd av sjukfrånvaro inom beställarenheten utfördes kontrollen i april respektive november. Därav rapporteras en mindre avvikelse kopplat till arbetssättet.

Nämndens delegationsordning har reviderats enligt plan.

## Uppföljning av nämndens internkontrollplan

### Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

#### 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid

##### Process: Orosanmälan till socialtjänsten

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Alla medarbetare inom de öppna verksamheterna som möter barn och unga har kunskap om gällande rutiner vid orosanmälan. Medarbetarna har kunskap om signaler som barn och unga kan uppvisa då de far illa	Uppföljning av antal orosanmälningar som gjorts inom de öppna fritidsverksamheterna	Kontroll av uppföljning och åtgärder  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljning av antal orosanmälningar har genomförts enligt plan. Vid förekomst av oro kring barn/unga har medarbetarna kontaktat socialtjänstens mottagningsenhet. Det är sedan socialtjänsten som utreder situationen och bedömer om barnet behöver skydd eller stöd. Familjebehandlare inom det stadsdelsövergripande barnhälsoteamet har föreläst kring orosanmälan för fritidsgårdens personal. Genomgång av gällande rutiner kring orosanmälan har också gjorts. Under året gjordes 7 orosanmälningar på fritidsgårdarna, samtliga avsåg pojkar. Detta är en ökning mot föregående år, då gjordes 4 orosanmälningar (1 flicka 3 pojkar).

#### 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan

##### 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	Kontroll gällande följsamhet av fastlagda rutiner och arbetsprocesser  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> 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. Uppföljning och kontroller har genomförts för att säkerställa att samtliga barn har individuella handlingsplaner gällande de ansökningar om tilläggsbelopp som inkommit. 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.

### Process: Orosanmälan till socialtjänsten

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Alla medarbetare inom förskolan har kunskap om gällande rutiner vid orosanmälan. Medarbetarna har kunskap om signaler som barn kan uppvisa då de far illa.	Uppföljning av antal orosanmälningar som gjorts inom nämndens förskolor	Kontroll av uppföljning och åtgärder  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljning av antal orosanmälningar har genomförts enligt plan. Vid förekomst av oro kring barn i förskolan har medarbetarna kontaktat socialtjänstens mottagningsenhet. Det är sedan socialtjänsten som utreder situationen och bedömer om barnet behöver skydd eller stöd. Verksamheten säkerställer att förskolans personal har den kompetens som krävs, bland annat genom de så kallade barnombud som finns inom verksamheten. Inom förskolans barnhälsoteam finns en familjebehandlare som är stöd till verksamheten vid anmälan om oro. Familjebehandlaren har gett pedagogerna stöd efter orosanmälan gjorts kring bemötande av vårdnadshavare och barn. Möjligheten att göra orosanmälan digitalt har underlättat arbetet. Under året har 25 orosanmälningar gjorts av förskolan (13 flickor och 12 pojkar) föregående år var det 27 (15 flickor och 12 pojkar). Förvaltningens analys avseende minskningen av antal orosanmälningar är att det hänger samman med det minskade barnantalet i förskola.

### Process: Upplysa vårdnadshavare om förskolans syfte och barns rätt till förskola

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Förvaltningen genomför inventering av vilka barn (från tre års ålder) som inte är inskrivna i förskola. Förvaltningen erbjuder stöd och vägledning gällande ansökan om plats i förskola.	Förvaltningen genomför inventering av vilka barn, som inte är inskrivna i förskola eller pedagogisk omsorg.	Kontroll av uppföljning och åtgärder  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Förvaltningen har utvecklat metoder för att för att nå fler vårdnadshavare och upplysa om rätten till förskola. Förvaltningen har även utvecklat samverkan med ekonomiskt bistånd som möter familjer sin dagliga kontakt.

### 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

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

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Förvaltningens övergripande system för hantering av avvikelser, lex Sarah, lex Maria samt klagomål och synpunkter vidareutvecklas.</p>	<p>Egenkontroll av analys av avvikelser, lex Sarah-rapportering samt klagomål och synpunkter</p>	<p>Kontroll av enheternas system för avvikelshantering (excel)</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Muntlig avstämning har hållits med ansvariga enhetschefer och kvalitetssamordnare gällande hur arbetet med avvikelshantering fortlöpt under 2024. Stickprov har genomförts av Excelfil Utredning av <i>synpunkter och klagomål</i> samt avvikelser SoL. Samtliga enheter använder den framtagna mallen. Under avstämningen framkommer behov av, i olika omfattningar, ett fortsatt arbete med Egenkontroll av analys av avvikelser, lex Sarah-rapportering samt klagomål och synpunkter. Utvecklingsbehov som identifierats handlar främst fortsatt om behovet av att sprida kunskap om avvikelserrapportering för att på sikt öka rapporteringen. Vissa av avdelningens enheter har arbetat intensivt med detta vilket visat resultat i antal rapporterade avvikelser/ synpunkter. Avstämningen visade även behov av att uppdatera och tydliggöra Excelmallen för bästa möjliga användning för enheterna. Avstämningen visar att det finns behov av att systematisera uppföljning av åtgärder. Enheternas arbete med att lokalt upprätta kvalitetsråd behöver fortsatt ses över. Det arbetet som påbörjats under 2024 med att inkomna externa synpunkter även ska diarieföras behöver följas upp under verksamhetsåret 2025.</p>

## 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

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

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Förvaltningens övergripande system för hantering av synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah samt lex Maria efterlevs	Egenkontroll av analys över registrerade synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah och lex Maria samt analys av resultat	<p>Kontroll av enheternas system för avvikelshantering (excel) och återkoppling kring brister och förbättringsförslag i maj, uppföljning i november där brister påpekats.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Kontrollaktivitet utförd under maj och november 2024 gällande hur arbetet med avvikelshantering fortlöper. Muntliga avstämningar har genomförts med ansvariga enhetschefer samt genomförda stickkontroller av Excelfil <i>Utredning av synpunkter och klagomål samt avvikelser SoL och LSS</i>. Samtliga sex enheter använder den mall som är avsedd för ändamålet.</p> <p>Sammanfattningsvis av de båda kontrollerna bedöms fem av sex enheter efterfölja arbetet med avvikelshantering väl. Enheterna 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>Hos en enhet kvarstår visst utvecklingsbehov. Förbättringsåtgärder som behöver vidtas är bland annat att enheten ska sammanställa respektive underliggande område i en och samma Excelfil för att förbättra systematiken i hantering, analys och uppföljning av inkomna avvikelser.</p>

### Process: Tillgång till beredskapslager

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Upprätta och upprätthålla ett grundläggande beredskapslager	Inventering av beredskapslager	<p>Granskning av egenkontroll</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Granskning av att egenkontroll av grundläggande beredskapslager på Hemmet för gamla har genomförts enligt plan under året.</p> <p>Vid granskningen framkom att enheten genomfört egenkontroll av beredskapslager enligt plan. Enheten har upprättat en rutin och checklista för beredskapslagret avseende livsmedel, vatten, skyddsutrustning och hygienartiklar. Den senaste egenkontrollen genomfördes i december 2024 och visade på att alla livsmedel finns och att inget är utgången.</p> <p>Enheten har analyserat och beslutat att de inte ska ha ett för stort lager av skyddsutrustning; detta för att produkterna ska hinna användas innan bäst-före-datum när de lyfts ur beredskapslagret</p> <p>Enheten har köpt in vattendunkar och ställt in i varje boendes garderob, å tio liter per boende. Vattnet byts ut varje halvår.</p>

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

#### Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Månadsvis uppföljning	Upprättande av månadsprognos	Uppföljning av månadsrapport till nämnd  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> 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 2024

#### Process: Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Löpande genomgång av hyreskontrakt	Regelbunden genomgång på förvaltningsledning kring aktuella lokalkontrakt, uppsägningar, anpassningar och underhåll	Kontroll av uppföljning och åtgärder  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Listor med uppsägningsbara lokaler (inom tre månader) tas regelbundet fram och används som underlag för diskussioner i förvaltningens två lokalstrategigrupper 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.

### 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

#### Process: Lönehantering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Information och rutiner kring hur undvika löneskulder	Uppföljning sker löpande	Kontroll av löneskulder  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Löneskulder har uppkommit löpande under året. Det har till exempel handlat om för sent inlagd sjukfrånvaro som behöver regleras, eller att medarbetare tagit ut semesterdagar men sedan avslutar sin anställning och därmed tagit ut för många dagar. Uppföljning och stöd i hanteringen av löneskulderna har löpt på under året i ett samarbete mellan chef, Serviceförvaltningen, HR och ekonomi.



### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

#### 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  Rutiner finns för att 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 har genomförts under året. Systematisk uppföljning med enheter som handlat utanför avtal utifrån analys av underlaget från Agresso har genomförts under året.

#### Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Incidenthantering	Rapportering av informationssäkerhets incident till berörd chef, säkerhetssamordnare och dataskyddsombud samt i systemet IA. I tillämpliga fall vidare rapportering till SLK för att tillgodose lagkrav	Kontroll av rapportering  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Personuppgiftsincidenter har uppkommit under året och hanterats genom verksamhetens analys av händelse och stöd från dataskyddsombud. Nya stöd och rutiner för arbetet har tagits fram under året. Flera incidenter har anmälts till integritetsmyndigheten som är tillsynsmyndighet.  Inga andra incidenter av karaktären informationssäkerhetsincident har uppkommit och rapporterats under året.
Informationsklassning	Regelbunden uppföljning av att de implementerade kraven för genomförda klassningar fortfarande är tillräckliga.	Kontroll av uppföljning av genomförda informationsklassningar  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Rutiner och mall, för att kunna följa upp att genomförda informationsklassningar är uppdaterade och motsvarar krav, har tagits fram under 2024. Rutinen och mallen kommer att användas framåt.

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

#### Process: Förebygga otillåten påverkan

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Öka kunskapen om otillåten påverkan samt genomföra skyddsdialoger	Kontroll av att utbildning och information om otillåten påverkan har genomförts. Uppföljning av att skyddsdialog har genomförts.	<p>Granskning av enheternas arbete och åtgärder samt uppföljning inför revidering av rutin</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Granskning av enheternas arbete och åtgärder samt uppföljning inför revidering av rutin gällande otillåten påverkan och skyddsdialog har följts upp med respektive enhetschef. En mindre avvikelse har identifierats då två enheter inte har dokumenterat i modulen för systematiskt arbetsmiljöarbete (Arbetsmiljöromd, Hot- och våld)</p> <p>Avdelningens rutin har reviderats enligt årshjul och samtliga enheter har vid APT gått igenom rutinen. Medarbetare har även informerats om tillgänglig utbildning. Uppföljning av samtliga medarbetares deltagande i utbildning görs under 2025.</p>

#### Process: Förebygga välfärdsbrott

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Förebygga och hantera felaktiga utbetalningar (FUT) inom ekonomiskt bistånd	Kontroller för att förebygga felaktiga utbildningar enligt årshjul	<p>Genomgång av alla återkrav görs varannan månad</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Enheten Ekonomi och arbete har genomfört genomgång av alla återkrav enligt plan. Genomgångarna har inte visat på några större avvikelser utan återkraven genomförs i enlighet med gällande riktlinjer.</p>
Kontroll av att beställda hemtjänstinsatser utförs på ett korrekt sätt	Kontroll av utförda timmar	<p>Granskning av utförda egenkontroller och åtgärder</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Samtliga handläggare på beställarenheten för äldre har i april och november genom egenkontroll granskat två slumpvis utvalda ärenden. Granskningen skedde utifrån olika parametrar, till exempel hur många överlappande besök som inträffat, hur många unika personer som besöker en hemtjänstkund samt utförandegraden utifrån beviljade timmar. Biståndshandläggare med god kunskap om välfärdsbrott granskar i sin tur dessa genomförda egenkontroller. Beställarenheten för äldres spjutspetsar har granskat dessa egenkontroller för att se om det går att urskilja mönster, i form av exempelvis vanligt förekommande utförare eller liknande. Resultatet föranledde i extra granskningar av olika hemtjänstföretag. Resultat och slutsatser har rapporterats till äldreförvaltningen enligt rutin. Arbetsättet har givit biståndshandläggarna mer insikt och förståelse om vilka parametrar som kan indikera fusk och oegentligheter i ärenden samt vikten av att det behöver uppmärksammas och följas upp. Enligt upprättad internkontrollplan skulle den systematiska kontrollen av utförda timmar utföras i mars och september månad. Till följd av sjukfrånvaro inom beställarenheten utfördes kontrollen i april respektive november. Därav rapporteras en mindre avvikelse.</p>