

Handläggare

Anders Håkansson
Telefon: 08-508 36 200

Till

Äldrenämnden den 12 december 2023

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2024, Äldrenämnden
Bilaga 7 till verksamhetsplan för äldrenämnden

Innehållsförteckning

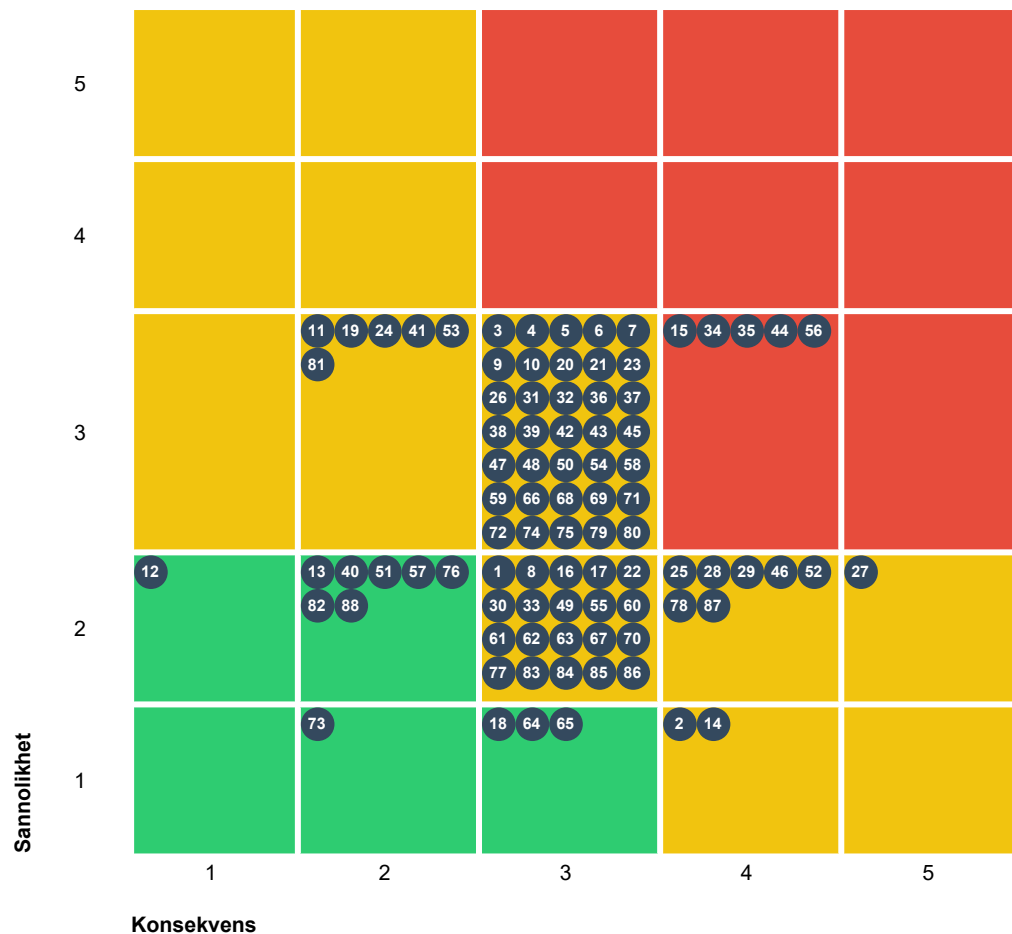
| | |
|---|-----------|
| Inledning | 3 |
| Beskrivning av arbetet med intern kontroll | 4 |
| Väsentlighets- och riskanalys | 5 |
| Internkontrollplan..... | 22 |
| 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst | 22 |
| 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd | 23 |
| 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden | 24 |
| 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser | 24 |

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 allvarlig |
| 4 | Sannolikt | Allvarlig |
| 3 | Möjlig | Kännbar |
| 2 | Mindre sannolikt | Lindrig |
| 1 | Osannolikt | Försumbar |

| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|--|---|--|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
| 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst | Arbetsledning under jourtid | Handläggare på Stockholms trygghetsjour arbetsleder Stockholms stads omvårdnadspersonal i egen regi på jourtid | 29 | ■ Att utföraren inte har möjlighet att åtgärda/verkställa beslutad insats. | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR |
| | | | 31 | ■ EI, Tele- och systemavbrott, driftstörningar. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 30 | ■ Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna ärenden/personalbrist ex på grund av frånvaro. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 32 | ■ Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | Installation och drift av trygghetslarm | Tekniker installerar trygghetslarm i den enskildes bostad och utför service av trygghetslarm. Tekniker övervakar kontinuerligt larmens funktion och drift. | 34 | ■ Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmkund. | 3. Möjlig | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja |
| | | | 35 | ■ Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjourns larmmottagning. | 3. Möjlig | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja |
| | | | 33 | ■ Brist på trygghetslarm (hårdvara) kan medföra att verkställighet och installation av trygghetslarm senareläggs eller uteblir. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 38 | ■ Bristande information från utföraren riskerar att den enskilda får vänta på hjälp | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 36 | ■ Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna ärenden/personalbrist ex på grund av frånvaro | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|----------------------------------|--|---|---|---------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| | | | 37 | Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | Larmmottagning för trygghetslarm | Larmoperatör tar emot larmrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder. | 44 | Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjourns larmmottagning. | 3. Möjlig | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja |
| 46 | | | Behov av att evakuera fastigheten p.g.a. brand eller annat hot. | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR | |
| 48 | | | Bristande information från utföraren riskerar att den enskilda får vänta på hjälp. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR | |
| 49 | | | Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna larm/personalbrist ex på grund av frånvaro | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR | |
| 45 | | | Kompetensbrist hos personal vid driftstörning. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR | |
| 47 | | | Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR | |
| | Myndighetsutövning på jourtid | Stockholms trygghetsjour arbetar på delegation av samtliga stadsdelsförvaltningar och utför myndighetsutövning på jourtid. Den enskilde eller dess närstående kontaktar Stockholms trygghetsjour för att det finns ett behov | 51 | Avsaknad av fungerande tekniskt stöd och support för den digitala arbetsplatsen och telefoni på jourtid | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| 53 | | | Behov av att evakuera fastigheten (p.g.a. brand eller annat hot på jourtid) | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR | |
| 56 | | | Driftstörningar: El-, tele- eller systemavbrott | 3. Möjlig | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja | |
| 55 | | | Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna ärenden/personalbrist ex på grund av frånvaro | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR | |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|---------|---|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
| | | av hjälp som behöver utredas på jourtid. Jourhandläggare utreder behovet, gör en bedömning samt fattar eventuella beslut om biståndsinsatser. Beslutet gäller i normalfallet som längst till nästkommande vardags morgon. Därefter återgår ansvaret till handläggare på berörd stadsdelsförvaltning . Beslutet sänds till beställarenheten på aktuell stadsdel. Beställning av verkställighet av alla typer av biståndsinsatser inom äldreomsorgens ansvarsområde ges på jourtid muntligen till utförarens personal. En rapport sänds till ansvarig utförarens enhetschef. På jourtid ansvarar jourhandläggare även för att utreda, fatta beslut och verkställa skyndsamt korttidsplats. | 54 | Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 50 | Problem med åtkomst och behörighet kopplade till timanställning och inaktiverade AD-konton och borttagna gruppbehörigheter. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 52 | Risk att inte kunna hålla budgeten inom tilldelad ram p.g.a. krav på att inte ha timanställda | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR |











| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|--|--|--|----|---|---------------------|------------|----|-----------------|
| | Myndighetsutövning trygghetslarm | Stockholms trygghetsjour fattar på delegation från samtliga stadsdelsförvaltningar beslut om trygghetslarm. Den enskilde ansöker om insatsen trygghetslarm samt väljer hemtjänstutförare som ska kontaktas vid larm. Handläggare har rätt att bifalla ansökan för alla stockholmare som är 65 år utan övrig utredning. Handläggare skickar beställning av verkställighet till vald utförare. Handläggare bistår de enskilda som har trygghetslarm som enda insats med hjälp till eventuell avgiftsutredning samt fattar avgiftsbeslut. | 42 | ■ Ansökningar om trygghetslarm kommer sent så att kunden får vänta på sitt trygghetslarm. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 39 | ■ Driftstörningar: El-, tele- eller systemavbrott | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 40 | ■ Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna ärenden/personalbrist, exempelvis på grund av frånvaro | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| | | | 43 | ■ Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 41 | ■ Problem med åtkomst och behörighet kopplade till timanställning och inaktiverade AD-konton och borttagna gruppbehörigheter. | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR |
| 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet | Hantering av inkomna synpunkter och klagomål | Inspektörerna dokumenterar och hanterar synpunkter klagomål som inkommit muntligt eller skriftligt. | 62 | ■ Allvarliga brister kommuniceras inte med ledning och kommunikatör | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 63 | ■ Brister i verksamheter och på beställarenheter uppmärksammas inte | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|----|--|---------------------|------------|----|-----------------|
| | | Klagomålen tas upp på "ärendedragning" en gång per vecka inom förvaltningen. Allvarliga brister kommuniceras direkt med ledning och kommunikator. Även Stockholms trygghetsjour hanterar klagomål och synpunkter. | 64 | ■ Inspektionsrapport skickas inte till beställarenheten | 1. Osannolikt | 3. Kännbar | 3 | Nej, endast VoR |
| | | | 65 | ■ Inspektionsrapport skickas inte till verksamheten | 1. Osannolikt | 3. Kännbar | 3 | Nej, endast VoR |
| | | | 61 | ■ Klagomål åtgärdas inte. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | Kvalitetsobservationer | Genomföra kvalitetsobservationer i verksamheter inom Stockholms stad | 59 | ■ Stadsdelsförvaltningarna får inte det underlag de behöver för att göra en helhetsbedömning av verksamhetens kvalitet | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 58 | ■ Verksamheten får inte det underlag som de behöver i sitt fortsatta förbättringsarbete | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 57 | ■ Återföring och rapport sker inte inom fastställd tidsram. | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| | Kvalitetsuppföljning på individnivå | Äldrenämnden samordnar biståndshandläggarnas kvalitetsuppföljning på individnivå. Resultatrapporter redovisas 2 ggr/år | 66 | ■ Resultatrapporter kan inte tas ut p.g.a. för få svar. Utförarna får inte underlag för utveckling av verksamheten | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---|---|---|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
| | Stadsgemensam verksamhetsuppföljning inom alla insatstyper och regiformer | Äldreförvaltningen ansvarar för att samordna den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen som genomförs av utsedda kontaktpersoner inom respektive stadsdelsförvaltning | 60 | Verksamhetsuppföljning genomförs inte enligt plan. Staden tappar insyn i privata verksamheter och verksamheterna får inte underlag för verksamhetsutveckling. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv | Bidragsgivning till ideella organisationer | Utlysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut | 75 | 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 | 88 | 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. | 12 | 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. Detta sker i samarbete med Miljöförvaltningen.. | 74 | Elbrist eller inte möjligt att ladda elbilarna | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 73 | Ökad negativ klimatpåverkan genom att inte leasa enligt stadens avtal. | 1. Osannolikt | 2. Lindrig | 2 | Nej, endast VoR |

| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---|--|--|----|---|---------------------|--------------|----|--|
| 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer | Att följa Stockholms stads kemikalieplan | Förvaltningen har en medvetenhet om Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i de delar som berör förvaltningen. Det kan till exempel gälla inköp av elektronik, lås och larm. | 13 |  Att hänsyn inte tas till stadens kemikalieplan | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| | | | 77 |  Felaktiga prognoser under året. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 |  Ja |
| 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd | Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter | Att prognostisera det framtida behovet av äldreomsorg i särskilt boende vilket ska fungera som underlag till stadens äldreboendeplanering | 78 |  Felaktig statistik kan ge ett felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen. | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR |
| | | | 80 |  Beslut görs på felaktiga grunder | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | Hantering av stadsbidrag | Två handläggare utses som hjälps åt i hanteringen, med bl.a. kontroller. I Agresso attesterar och en godkänner. | 79 |  Felaktig utbetalning | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 76 |  Felaktig moms redovisas | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| | Momsredovisning | Konterering av moms samt kontroller med åtgärd | 82 |  Felaktig hantering vid representation | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4 | Nej, endast VoR |
| Oegentligheter - Representation | Genomföra kontroller samt informera om regler för representation | | | | | | | |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---|---|--|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
| | Utbetalningar, egna utlägg och övriga utbetalningar | Löpande kontroll av underlag | 81 | ■ Bristande underlag eller att underlag saknas helt för egna utlägg. | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR |
| 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb | Grundutbildning inom äldreomsorgen | Äldreförvaltningen anordnar utbildningar för att möta behovet av kompetensutveckling. | 86 | ■ Att inte kursdeltagarna kan tillgodogöra sig utbildningarna. Utan grundutbildning försämrar deras möjligheter på arbetsmarknaden. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | Samverkan med näringsliv | Fortlöpande kontakt och dialog med privata utförare i olika samverkansforum. | 87 | ■ Att samverkan med privata utförare inte fungerar. | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR |
| 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med | Handläggning av kön till boenden. | Köhandläggarna på Stockholms trygghetsjour förmedlar platser till vård- och omsorgsboende, servicehus och korttidsboenden på uppdrag av alla stadsdelsförvaltningar i Stockholms stad. Det gäller såväl skyndsamma placeringar vid utskrivning från slutenvård, som avlastningsplatser och erbjudande av plats till de som köat till ett specifikt vård- och | 72 | ■ Att förvaltningar eller vård- och omsorgsboenden själva förmedlar plats. Att plats inte förmedlas centralt i enlighet med riktlinje och rutin | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 68 | ■ Bristande tillgång till korttidsvårdsplatser eller platser för skyndsam placering kan medföra att verkställighet senareläggs eller uteblir. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 69 | ■ Bristande tillgång till korttidsvårdsplatser eller platser för skyndsam placering under jourtid kan medföra att verkställighet senareläggs eller uteblir. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 70 | ■ Försenade eller uteblivna transporter från slutenvård till boende/plats | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|--|--------------------------------------|--|----|---|---------------------|------------|----|-----------------|
| | | omsorgsboende. | 67 | ■ Hög arbetsbelastning orsakad av många inkomna ärenden/personalbrist ex på grund av frånvaro | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 71 | ■ Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb | Lönehantering - Semesteruttag per år | Enhetschef eller motsvarande med delegation ska granska och se till att samtliga medarbetares semesteruttag är i enlighet med semester lagen. Kontroll av att alla medarbetare har tagit ut minst 20 dagars semester och/eller att sparade semesterdagar inte överstiger 30 dagar. | 85 | ■ Att medarbetare inte får möjlighet att ta ut lagstadgad semester. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | Lönehantering - Utbetalad lön | Enhetschef eller motsvarande med delegation ska granska och attestera förteckningen för utbetalad lön. | 83 | ■ Att felaktig lön utbetalas | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---|---------------------------------|---|----|---|---------------------|------------|----|-----------------|
| | Lönehantering – Övertidsjournal | Enhetschef eller motsvarande med delegation ska granska övertidsjournalen i syfte att följa upp att enhetens övertid följer gällande lagar och regler för arbetstid. Journalen finns elektroniskt i LISA självservice och är överförbar i Excel för eventuella noteringar, se rapport Övertidsjournal i LISA självservice | 84 | ■ Att gällande lagar och regler för arbetstid inte följs. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | 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. | 7 | ■ Inköp från icke upphandlad leverantör eller felaktigt tillvägagångssätt vid beställning från upphandlad leverantör. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | ★ Ja |

| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|--|--|----|--|---------------------|------------|----|-----------------|
| | Systematiskt informationssäkerhetsarbete | Hantering av information, inklusive personuppgifter enligt rutiner | 9 | ■ Incidenter upptäcks och hanteras inte i tid på grund av att kontinuitet i bemanning och kompetens inom informationssäkerhetsfrågor. Risk för verksamhetspåverkan och sanktionsavgifter. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 8 | ■ 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. - Kommer i orätta händer med risk för skadestånd och sanktionsavgifter. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | Upphandling och avtalsförvaltning av dagverksamhet | Privata dagverksamheter upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). | 10 | ■ 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 | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|---|--|--|---|---------------|--------------|-----------------|-----------------|
| | | Aldreförvaltningens (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. | 11 | Privat utförare beslutar att avveckla sin verksamhet. | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR |
| | Upphandling och avtalsförvaltning av hemtjänst. | Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) Aldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal. | 2 | Avtal med utförare ingås på grund av yttre påverkan | 1. Osannolikt | 4. Allvarlig | 4 | Nej, endast VoR |
| 3 | | | 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 | Nej, endast VoR | |
| 4 | | | Privat utförare beslutar att avveckla verksamheten. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR | |



| 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. | 5 | ■ 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 | Nej, endast VoR |
| | | | 6 | ■ Privat utförare beslutar att avveckla verksamheten. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser | Fatta beslut på delegation | Upprätta och anmäla beslut på delegation | 22 | ■ Beslut fattas utan att det upprättats i skrift, vilket minskar allmänhetens insyn i verksamheten. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 23 | ■ Beslut upprättas, men anmäls inte, vilket resulterar i att beslut inte kan prövas rättsligt och medborgarkontrollen över beslut lider skada. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | Förebygga otillåten påverkan | Utllysning, behandling av elektronisk ansökan och beslut. | 14 | ■ Bidrag beviljas på grund av yttre påverkan. | 1. Osannolikt | 4. Allvarlig | 4 | Nej, endast VoR |






| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|---------------------------------|-------------------------|--|----|--|---------------------|---------------------|----|-----------------|
| | Förebygga välfärdsbrott | Kontroll av de hemtjänstföretag som auktoriseras inom LOV. | 15 | ■ Att oseriösa företag auktoriseras och är aktiva i stadens valfrihetssystem. | 3. Möjlig | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja |
| | 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. | 28 | ■ Brand | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | ★ Ja |
| | | | 27 | ■ Hot | 2. Mindre sannolikt | 5. Mycket allvarlig | 10 | ★ Ja |
| | | | 26 | ■ Inbrott | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 25 | ■ Olycka och pulverhantering | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8 | Nej, endast VoR |
| | | | 24 | ■ Organisationsrisk: Ny nyckelpersonal och oövad krisledning | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR |
| | Nyckelfri hemtjänst | Installation av Smarta lås inom hemtjänsten | 17 | ■ Bristande tillgång på hårdvara kan medföra att införandet av nyckelfri hemtjänst fördröjs. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 16 | ■ Hög arbetsbelastning /personalbrist ex på grund av frånvaro. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 19 | ■ Nytt avtal för nyckelfri hemtjänst finns inte på plats innan nuvarande går ut | 3. Möjlig | 2. Lindrig | 6 | Nej, endast VoR |
| | | | 21 | ■ Personuppgiftsincident | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |
| | | | 18 | ■ Risk att breddinförandet inte slutförs under 2024. | 1. Osannolikt | 3. Kännbar | 3 | Nej, endast VoR |
| | | | 20 | ■ Uteblivna medel för fortsatt införande under året. | 3. Möjlig | 3. Kännbar | 9 | Nej, endast VoR |




| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt | Nr | Oönskad händelse | Sannolikhet | Konsekvens | RV | IKP |
|--|--|--|----|--|---------------------|------------|----|-----------------|
| 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt | Ärendehantering enligt stadens regelverk | Ärendehantering enligt stadens regelverk | 1 | ■ 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

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

| Process | Arbetsätt | Systematisk kontroll | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet |
|---|--|--------------------------------------|--|---|
| Installation och drift av trygghetslarm | Tekniker installerar trygghetslarm i den enskildes bostad och utför service av trygghetslarm. Tekniker övervakar kontinuerligt larmens funktion och drift. | Trygghetslarm installeras och testas |  Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmkund. 12 | Månadsvis följa upp hur många avvikelser det har varit, uppföljning av månatlig statistik, analysera statistiken för att se trender och tendenser kopplat till avbrott i tele- och IT-kommunikation, kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering för larm och larmmottagning. |
| | | |  Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjours larmmottagning. 12 | Månadsvis följa upp hur många avvikelser det har varit, uppföljning av månatlig statistik, analysera statistiken för att se trender och tendenser kopplat till avbrott i tele- och IT-kommunikation, kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering för larm och larmmottagning, statistiken följs upp och kontrolleras månadsvis och rapporteras till avdelningschef. |
| Larmmottagning för trygghetslarm | Larmoperatör tar emot larmanrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmanropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder. | Kontroll av larm |  Avbrott i tele- och IT-kommunikation hos Stockholms Trygghetsjours larmmottagning. 12 | Uppföljning av statistik gällande larmanrop och medelsvarstider, kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering inom avdelningen gällande vid larm och larmmottagning, kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering inom avdelningen gällande vid larm och larmmottagning. |


| Process | Arbetsätt | Systematisk kontroll | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet |
|-------------------------------|--|---|---|---|
| Myndighetsutövning på jourtid | Stockholms trygghetsjour arbetar på delegation av samtliga stadsdelsförvaltningar och utför myndighetsutövning på jourtid. Den enskilde eller dess närstående kontaktar Stockholms trygghetsjour för att det finns ett behov av hjälp som behöver utredas på jourtid. Jourhandläggare utreder behovet, gör en bedömning samt fattar eventuella beslut om biståndsinsatser. Beslutet gäller i normalfallet som längst till nästkommande vardags morgon. Därefter återgår ansvaret till handläggare på berörd stadsdelsförvaltning. Beslutet sänds till beställarenheten på aktuell stadsdel. Beställning av verkställighet av alla typer av biståndsinsatser inom äldreomsorgens ansvarsområde ges på jourtid muntligen till utförarens personal. En rapport sänds till ansvarig utförarens enhetschef. På jourtid ansvarar jourhandläggare även för att utreda, fatta beslut och verkställa skyndsamt korttidsplats. | Uppföljning och analys av ärendestatistik |  Driftstörningar: El-, tele- eller systemavbrott 12 | Kontroll av störningar, felanmälningar och kontinuitetsplan |

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


| Process | Arbetsätt | Systematisk kontroll | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet |
|------------------|--|----------------------|---|---------------------------------------|
| Budgetföljsamhet | Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget | Faktaavstämning |  Felaktiga prognoser under året. | Kontroll av bokföring i månadsrapport |



| Process | Arbetsätt | Systematisk kontroll | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet |
|---------|-----------|----------------------|------------------|---|
| | | | | Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp. |

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

| Process | Arbetsätt | Systematisk kontroll | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet |
|------------------------|---|---|--|--|
| 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. | Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen. |  9 Inköp från icke upphandlad leverantör eller felaktigt tillvägagångssätt vid beställning från upphandlad leverantör. | 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. |

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. |

| 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. |
| | | |  Hot 10 | Att de riktlinjer och rutiner som finns hålls aktuella och levande för att fungera om hot inträffar. |