

Handläggare

Anders Håkansson
Telefon: 08-508 36 200

Till

Äldrenämnden

Uppföljning av intern kontroll 2023, Äldrenämnden

Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	4
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	4
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	4
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	6
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	7
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	8
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	10

Bedömning av nämndens interna kontroll

Analys

Äldrenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2023 varit tillräcklig.

Nämndens internkontrollarbete består av tre delar. Nämnden ska ha ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras.

Nämnden har i Väsentlighets- och riskanalysen identifierat de viktigaste processerna/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden har i arbetet beaktat lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten har oönskade händelser identifierats och värderats (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen skulle inträffa samt hur sannolikt det är att händelserna skulle inträffa. Utifrån riskvärdet har det beslutats om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen har nämnden planerat hur de löpande kontrollerna/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen har fastställts i samband med verksamhetsplanen och har följts upp i samband med verksamhetsberättelsen.

En arbetsgrupp för intern kontroll med representanter från samtliga avdelningar och team har arbetat med målsättningen att planen för intern kontroll ska vara genomarbetad, förankrad och följas upp på ett strukturerat sätt. Under året har gruppen följt upp samtliga risker och genomfört kontrollmomenten. Förutom denna grupp har de personer som berörs av de olika processerna och arbetsätten bidragit till uppföljningen av internkontrollplanen.

Under 2023 har mindre avvikelser redovisats inom följande tre processer i internkontrollplanen:

- Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)
- Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)
- Inköp och avtalstrohet

För de två förstnämnda gäller avvikelserna att uppföljningar, granskningar och andra kontroller inte har kunnat genomföras i den utsträckning som planerats. För processen inköp och avtalstrohet beror avvikelserna på att stickprov av inköpsfakturer i vissa fall visat att leverantörer inte varit upphandlade eller att det saknats verifierade underlag. Avvikelserna beskrivs närmare under respektive process i bilaga x.



Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

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

Process: Myndighetsutövning på jourtid



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

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisk avvikelshantering • Regelbunden analys av ärendestatistik • Veckovis uppföljning vid schemalagd ärendedragning • Regelbundna kvalitetsråd inom jourenheten för att uppdatera och säkerställa rutiner och arbetsätt • Regelbundna stickprov av hanterade ärenden • Uppföljning av felanmälan och incidenter • Kontroll av nödtelefoner etc varje månad 	<p>Kontroll av störningar, felanmälningar och kontinuitetsplan</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Egenkontroller av processen myndighetsutövning på jourtid har under året utförts enligt plan. Detta har bland annat lett till ett förtydligande av rutinbeskrivningar. Enhetens kontinuitetsplan har uppdaterats och alla jourhandläggare har fått praktisk krisutbildning enligt planen. Telefonistörningar har varit stora under året vilka har hanterats i enlighet med rutiner samt utretts och åtgärdats av Telia.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
sänds till ansvarig utförarens enhetschef. På jourtid ansvarar jourhandläggare även för att utreda, fatta beslut och verkställa skyndsamt korttidsplats.		

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

Process: Installation av trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Tekniker installerar trygghetslarm i den enskildes bostad och utför service av trygghetslarm.	Vi hembesöket installeras trygghetslarmen och trygghetslarmets funktionalitet testas. Månatlig statistik på nyinstallationer, inkomna tekniska larm och utförda serviceuppdrag. Larmmottagningsprogrammet signalerar automatiskt om ett trygghetslarm inte fungerar och t.ex. blir strömlöst, batterilarm, testlarm som inte inkommit mm Inkommande tekniska larm bevakas i systemet av tekniker som arbetar i larmanalysen. Fel åtgärdas.	<p>Felaktigheter vid installation rapporteras som avvikelser och följs upp med berörd medarbetare och på APT Statistiken följs upp och kontrolleras månadsvis och rapporteras till avdelningschef. Kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering inom avdelningen gällande larm och larmmottagning.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Felaktigheter vid installations- och servicearbete går igenom både på morgonmöten, vid APT och med tekniker enskilt. Detta i lärandesyfte samt för att åstadkomma förbättringar i vårt arbetssätt.</p> <p>Månatligen tas statistik fram för verksamhetens nyckeltal. Rapporterna visar kvalitetsindex och framsteg i pågående projekt. Planerade möten gällande incidenthantering gällande larm och larmmottagning har genomförts</p>

Process: Larmmottagning för trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Larmoperatör tar emot larmanrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmanropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder.	Statistik av antalet inkomna larmanrop, redovisning av medelsvarstiden för inkomna larm. Regelbunden kontroll av driftsystem av digitala larm genom bevakning av teamledare eller larmoperatör med spetskompetens. Kontinuitetsplan finns upprättad med felsökningsguide som ska användas vid driftstörning eller avbrott i larmmottagningssystem.	Uppföljning av statistik gällande larmanrop och medelsvarstider. Kontroll av antalet möten som genomförts gällande incidenthantering inom avdelningen gällande vid larm och larmmottagning. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Larmmottagningen tar varje månad fram statistik gällande larmanrop och medelsvarstider och tar upp dem för diskussion vid enhetens APT möten. Under 2023 har ett arbete gjorts i syfte att ytterligare säkra övervakningen av larm. Verksamhetssystemet skickar dygnet runt automatgenererade övervakningsrapporter. En funktionsbrevlåda har inrättats för att minska personberoendet i mottagandet och kontrollen av dessa rapporter. Rutinen för regelbunden kontroll av övervakningsrapporterna har reviderats. Vid incidenter följer Larmmottagningen upprättat dokumentation och rutin.

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

Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Månatlig uppföljning av det ekonomiska läget	Faktaavstämning	Kontroll av bokföring i månadsrapport Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Prognos-/budgetmöten har genomförts kontinuerligt under året. Beroende på uppdragets karaktär har dessa genomförts upp till åtta gånger per år. Möten sker i anslutning till rapportering av månadsprognoser och tertialrapporter. Under 2023 visar förvaltningen ett mindre överskott vars orsaker redovisas under verksamhetsberättelsens ekonomiavsnitt. Skillnaderna mellan årets månadsprognoser och tertialrapporter har varit små och inga differenser gällande bokföringen i Agresso och de siffror som använts i prognosarbetet har upptäckts. Detta gör att budgetföljsamheten under året kan anses vara utan avvikelser.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Stickprov har genomförts, dels för kostnadsställen och dels per avdelning. I övrigt har inte processen visat på några avvikelser.</p>

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>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.</p>	<p>Kontroll sker innan beställning av vara eller tjänst i avtalsdatabasen.</p>	<p>När en medarbetare eller chef gör en beställning så kontrollerar de att en leverantör är upphandlad. Innan en beställning skickas iväg går beställningen genom inköpssamordnaren som stämmer av om leverantören är upphandlad. Stickprov görs av fakturor så att leverantören är upphandlad och att erforderlig dokumentation finns kring inköpet.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Stickprov av inköpsfakturor har gjorts under året som i vissa fall har visat att leverantörer inte varit upphandlade eller att det saknats verifierade underlag. Med anledning av detta pågår ett arbete med att se över rutinerna kring upphandling.</p>

Process: Upphandling av vård- och omsorgsboende enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Privata vård- och omsorgsboende (VoB) upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Äldreförvaltningens (ÄF) roll är dels att godkänna ansökningar enligt LOV om nya VoB som önskar ingå i stadens valfrihetssystem, men också att förvalta pågående avtal. Stadsdelsförvaltningarna (SDF) ansvarar för uppföljning i form av verksamhetsuppföljning vartannat år och ÄF för det löpande avtalsförvaltandet.</p>	<p>Löpande avtalsförvaltning genomförs av äldreförvaltningen (ÄF) och omfattar bl.a. uppföljning av inkomna klagomål, synpunkter samt andra avvikelser. Löpande kontroll av bl.a. utförares ekonomi görs genom Business Check, där ÄF kontinuerligt får information om förändringar i de organisationer staden har avtal med. Löpande görs även kontroller hos Skatteverket gällande inbetalning av sociala avgifter. På uppdrag av ÄF genomförs stadsdelsförvaltningarna (SDF) årliga verksamhetsuppföljningar.</p>	<p>Verksamhetsuppföljning görs en gång vartannat år av stadsdelsförvaltningen. Äldreförvaltningen (ÄF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Under större delen av året har det varit en vakant tjänst med inriktning mot upphandling och avtalsförvaltning. Detta har inneburit att prioriteringar har behövt göras vad gäller uppföljningar och granskningar. Framförallt har en hårdare prioritering gjorts när det gäller halvårsuppföljningar och särskilda granskningar. Halvårsuppföljningar har senarelagts och vissa särskilda granskningar flyttats till 2024. Det har även förekommit eftersläpning när det gäller vissa kontroller.</p>

Process: Upphandling hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV)

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Privata utförare av hemtjänst upphandlas enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)</p> <p>Äldreförvaltningens (ÄF) roll är att handlägga ansökningar och förvalta ingångna avtal.</p>	<p>Avtalsförvaltningen består av uppföljning av nya utförare, verksamhetsuppföljning, (samordnas av äldreförvaltningen men genomförs av stadsdelsförvaltningarna), ekonomisk och finansiell uppföljning, uppföljning av inkomna klagomål/synpunkter/ avvikelser, inspektioner, observationer och särskilda granskningar.</p>	<p>Äldreförvaltningen (ÄF) ansvarar sedan för det löpande avtalsförvaltandet av de utförare där ÄF fått signaler om olika former av avvikelser.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Även hemtjänsten har haft en vakans under delar av året vad gäller upphandling och avtalsförvaltning då arbetet med uppföljning sköts av en person. Detta har inneburit att prioriteringar har behövt göras även inom detta område vad gäller uppföljningar och granskningar. Liksom för vård och omsorgsboende har en hårdare prioritering gjorts när det gäller halvårsuppföljningar och särskilda granskningar. Halvårsuppföljningar har senarelagts och vissa särskilda granskningar flyttats till 2024. Det har även här förekommit en eftersläpning när det gäller vissa kontroller.</p>

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process: Krishantering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Att följa de rutiner och handlingsplaner som finns vad gäller krishantering och att dessa hålls uppdaterade och kända genom regelbundna genomgångar och lokala anpassningar.</p>	<p>Genomgång av riktlinjer och rutiner för krishantering</p>	<p>Att de riktlinjer och rutiner som finns hålls aktuella och levande för att fungera om hot inträffar.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Förvaltningen har under året arbetat aktivt med beredskapshöjande insatser genom utbildningar och krisövningar för krisledningsorganisationen. Det finns en aktuell krisledningsplan som ses över regelbundet så att den hålls aktuell.</p> <p>Vid brandövningar testas att riktlinjer och rutiner fungerar som de ska.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Äldreförvaltningen under året uppdaterat förvaltningens rutiner (SBA). Förvaltningen har under året flyttat till nyrenoverade lokaler med ny brandskyddsutrustning. Tester och kontroller av brandskyddsutrustning har genomförts och inga avvikelser har inträffat vid dessa tester och kontroller. Brandskyddskontroll och test av brandlarm genomförs 1 gång per kvartal.</p>