

**Handläggare**

Anders Håkansson  
Telefon: 08-508 36 208

**Till**

Äldrenämnden

## Uppföljning av intern kontroll 2024, Äldrenämnden

## 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
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	4
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 .....	7
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	8

## Bedömning av nämndens interna kontroll

### Analys

Äldrenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2024 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 2024 har mindre avvikelser redovisats inom för processer "Inköp och avtalstrohet" och "Förebygga välfärdsbrott".

Vad gäller den förstnämnda så görs månatliga kontroller av systemnyttjandegraden per upphandlad leverantör. De fall av avvikelser kan vara varor eller tjänster köpts in från en upphandlad leverantör men där den inköpta varan/tjänsten inte är upphandlad. Det kan också vara att ett mindre köp gjorts från en leverantör som har ett lokalt avtal med en annan förvaltning.

Vad gäller processen förebygga välfärdsbrott så består avvikelsen i att arbetet inte har utförts i den ökade omfattning som var planerad på grund av vakanser. De sedvanliga arbetet med kontroller kring välfärdsbrott har dock fortsatt som planerat. Rekryteringar för de vakanser som varit under 2024 kommer vara klara under början av 2025 och det utökade arbetet mot välfärdsbrott kan fortgå.

## 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: Installation och drift av trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Tekniker installerar trygghetslarm i den enskildes bostad och utför service av trygghetslarm. Tekniker övervakar kontinuerligt larmens funktion och drift.</p>	<p>Trygghetslarm installeras och testas</p>	<p>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.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Kontrollaktiviteterna visar att de systematiska kontrollerna och övervakningen fångat upp avbrott i funktion hos trygghetslarmen ute hos kund. Testlarm skickas regelbundet under dygnet från larmplattform till larmdosa hos kund och status hos trygghetslarmen bevakas. Larmplattformen skickar dygnet runt automatgenererade övervakningsrapporter där testlarm saknas vilket kan ha orsakats av störning i elförsörjning eller avbrott i tele- och it-kommunikationen. Övervakningsrapporterna har följts upp och kontrollerats dagligen enligt rutinen. Vid rapporterade problem och avbrott har kontakt i första hand tagits med kunden för att utreda orsaken till funktionsbortfall eller avbrott. Vid behov har kontakt med utförare och eventuellt handläggare tagits i enlighet med rutin.</p> <p>I de fall kunden inte har fungerande el eller tele- och it-kommunikation i bostaden vid installationstillfället kan inte trygghetslarmet installeras. I dessa fall meddelas utförare direkt att ingen installation har kunnat genomföras och varför. Avvikelser och statistik över rapporterade avbrott hos kund har följts upp och analyserats.</p>
		<p>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.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Kontrollaktiviteterna visar att avbrott i tele- och IT-kommunikation hos larmmottagning har fångats upp i systematiska kontroller. Avbrotten har hanterats, rapporterats och följts upp i enlighet med rutin för incidenthantering.</p> <p>Upprättad kontinuitetsplan har setts över under året och praktiska och teoretiska övningar har genomförts för att öka verksamhetens förmåga att hantera incidenter. Månatligen har statistik gällande incidenter följts upp.</p> <p>Avvikelser och incidenter har tagits upp både på morgonmöten och vid APT i lärande syfte samt för att vid behov utveckla arbetsätt och rutin.</p> <p>Planerade möten för incidenthantering gällande larm och larmmottagning har genomförts.</p>



### Process: Larmmottagning för trygghetslarm

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Larmoperatör tar emot larmanrop och förmedlar till vald hemtjänstutförare. Larmanropen dokumenteras med tidpunkter, orsaker och åtgärder.</p>	<p>Kontroll av larm</p>	<p>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.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Larmmottagningen tar varje månad fram och följer upp statistik gällande larmanrop och tar upp dem för diskussion vid larmmottagningens rutinmöten samt på enhetens APT möten.</p> <p>Incidenthanteringsmöten har genomförts enligt rutin. Vid incidenter har incidentrapporter upprättats i enlighet med rutin.</p>



Stockholms  
stad

**Process: Myndighetsutövning på jourtid**

Tjänsteutlåtande  
Sid 2 (8)



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>	<p>Uppföljning och analys av ärendestatistik</p>	<p>Kontroll av störningar, felanmälningar och kontinuitetsplan</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Då driftstörningar på el-, tele- eller systemavbrott får stor påverkan på möjligheten att utföra myndighetsutövning på jourtid så har driftstörningar felanmälts och följts upp kontinuerligt enligt rutin. En utredning har initierats under året inom förvaltningen i syfte att klargöra ansvarsfördelningen gällande telefoni och vid eventuella telefonistörningar. Kontinuitetsplanen har setts över och alla jourhandläggare har fått praktisk öva på hur olika typer av driftstörningar ska hanteras utifrån kontinuitetsplanen. Det har förekommit driftstörningar under året vilka har hanterats i enlighet med rutiner samt utretts och åtgärdats av respektive leverantör.</p>



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

### 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	<p>Kontroll av bokföring i månadsrapport</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontroller genomförs i samband med månadsavstämningar med chefer/medarbetare då budget och bokförda kostnader och intäkter går igenom. Beroende på uppdragets omfattning görs dessa avstämningar tre till åtta gånger per år.</p> <p>Saldon i månadsrapport stäms av mot värden i ekonomisystemet utan rapporteringsbegrepp.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Detta stäms i första hand av vid T1, T2 och T3 men även i samband med prognosmöten med chefer/medarbetare.</p>

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

#### Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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.	<p>Kontroller att beställningar i första hand sker hos upphandlad leverantör samt att den är registrerad i inköpssystemet. För övriga inköp, där leverantören inte är upphandlad och inte finns i inköpssystemet, kontrolleras att det finns underlag till inköpet.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Månatliga kontroller av systemnyttjandegraden per upphandlad leverantör genomförs. Inköpssamordnare går igenom rapport och i de fall avvikelse finns, meddelas chef och detta hanteras beroende på avvikelserns art. Det kan till exempel röra sig om varor/tjänster som köpts in från upphandlad leverantör men där inköpt vara/tjänst inte är upphandlad eller att mindre köp gjorts från leverantör som har lokalt avtal med en annan förvaltning och därför kommer leverantören med i rapporteringen över äldreförvaltningens systemnyttjande.</p> <p>Systemnyttjandegraden har ökat och uppgår nu till 84 procent vilket är över det mål om 80 procent som fastställts i förvaltningens indikator.</p> <p>För inköp från leverantörer som inte finns i inköpssystemet görs stickprov på att inköpet skett på korrekt sätt och inga större avvikelser har identifierats under året.</p>

#### Process: Krishantering

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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	<p>Vid brandövningar testas att riktlinjer och rutiner fungerar som de ska.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Äldreförvaltningen under året genomfört en utrymningsövning och utifrån det uppdaterat förvaltningens rutiner (SBA). Genomgång av rutiner för brand genomförs på respektive APT samt så finns information att tillgå på intranätet och i pappersform vid särskilt utsedda platser i lokalen.</p> <p>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>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Att de riktlinjer och rutiner som finns hålls aktuella och levande för att fungera om hot inträffar.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Förvaltningen har under året arbetat aktivt med beredskapshöjande insatser genom utbildningar och övningar för krisledningsorganisationen. Det finns en aktuell krisledningsplan som ses över regelbundet så att den hålls aktuell.</p>

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

#### Process: Förebygga välfärdsbrott

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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.	<p>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.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> I stort sett har arbetet med avtalsarbetet fortsatt som planerat. På grund av att personal har slutat och det uppstått tillfälliga vakanser har arbetet med välfärdsbrottslighet inte kunnat utföras i den ökade omfattning som var planerad. Rekryteringarna kommer att vara klara under början av 2025.</p>