

Uppföljningsrapport för internkontrollplanen 2017 för Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Innehållsförteckning

Inledning	3
Sammanfattande analys.....	5
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	7
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	8
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	10
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	12
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	15
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	15
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	18
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	19
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	20

Inledning

Arbetet med att skapa en god internkontroll innebär till stor del att inventera vilka risker som finns i verksamheterna (väsentlighet- och riskanalys) och vilka befintliga kontrollsystem som finns. Därefter görs en analys av om kontrollsystemen är tillräckliga för att undvika stora risker och upptäcka allvarliga fel eller om kompletterande kontrollsystem behöver skapas. Genom detta ges förvaltningsledning och nämnd en helhetsbild av de verktyg som används för att styra både verksamhet och ekonomi. Internkontrollarbetet är en del i arbetet med verksamhetsplanen och avser att stärka det ständigt pågående arbetet med att utveckla verksamheterna och dess kvalitet. Det innebär att fel och brister som upptäcks används för att hjälpa verksamheterna att bli ännu bättre.

Syftet med internkontrollen är att med en rimlig grad av säkerhet uppnå:

- en ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet
- tillförlitlig rapportering och information om verksamheternas måluppfyllelse och budgethållning
- säkerställa att tillämpliga lagar, föreskrifter, styrdokument, riktlinjer m.m. följs

Till grund för enhetens internkontrollarbete ligger en väsentlighet- och riskanalys genomförd på varje avdelning. Väsentlighet- och riskanalysen kan beskrivas som ett verktyg för att hitta förbättringsområden inom verksamheten. Avdelningens väsentlighet- och riskanalys är en metod för att på ett systematiskt sätt bilda sig en uppfattning om vilka områden enheten har god intern kontroll.

Den används också för att identifiera inom vilka områden som enhetens interna kontroll behöver förbättras för att minska risken för att oönskade händelser inträffar. Utifrån de identifierade riskerna läggs grunden för förvaltningens internkontrollplan.

Framtagande av väsentlighet- och riskanalys samt internkontrollplan har genomförts i tre steg enligt nedan;

1. *Risikkartläggning*: Bedömning har gjorts avdelningsvis avseende vilka risker som finns inom den egna verksamheten med utgångspunkt i verksamhetens processer och de mål och åtaganden som finns.
2. *Bedömning av sannolikhet och väsentlighet*: En värdering ska göras avseende sannolikheten och allvaret av konsekvenserna vid oönskade händelser som hotar måluppfyllelse och konsekvenserna ska beskrivas. Sannolikheten ges poängen 1-5 där 1 är osannolikt och 5 är mycket sannolikt. Väsentligheten ges också poängen 1-5 där 1 är försumbar och 5 är mycket allvarig. Resultatet av bedömningen visar vilka områden och processer som behöver förbättras och kontrolleras.
3. *Upprättande av en internkontrollplan*: Väsentlighets- och riskanalysen kan ge underlag för direkta förslag på åtgärder, som uppdrag att ta fram nya rutiner, förändrade kontrollåtgärder eller förbättrad dokumentation. Analysen kan också visa att nuvarande rutiner och kontroller fungerar på ett betryggande sätt. Slutligen ger analysen också vägledning om vilka prioriterade områden som ska ingå i nämndens internkontrollplan för kommande år.

Avdelningen för analys och kvalitet har ett övergripande ansvar över den interna kontrollen på förvaltningen.

Metoderna för kontrollen har varierat beroende på risk. I vissa fall har besök genomförts, där enheterna redogjort för metoder, arbetssätt och rutiner. Dessutom har enheterna beskrivit för hur man säkerställer att förekommande lagar, regler, policys och styrdokument etc. tillämpas och följs. Man har också kontrollerat hur ansvarsfördelningen ser ut, hur förekommande lagar, regler, policys och styrdokument görs kända på

enheten, hur uppföljningen går till och om man genomför kontroller för att säkerställa att enheten följer de bestämmelser som finns.

Ibland har dessa besök kombinerats med stickprov och i vissa fall har enbart stickprov genomförts.

I de fall där brister konstaterats har en åtgärdsplan upprättats med instruktioner om vad som ska åtgärdas, samt hur och när återkoppling ska ske till avdelningschef/verksamhetscontroller.

Sammanfattande analys

Resultat och uppföljning

Under året har internkontrollplanens 9 processer med oönskade händelser granskats. Utifrån granskningarna som skett löpande över året gör förvaltningen bedömningen att enheterna generellt sett har en tillförlitlig rapportering och rutiner för att säkerställa att tillämpliga lagar, föreskrifter, styrdokument, riktlinjer m.m. följs. Ett antal förbättringsområden har identifierats. I vissa fall har åtgärdsplaner tagits fram.

Målsättningen är att förbättra de områden där bedömning gjorts att en rimlig grad av säkerhet inte uppnår kraven. Åtgärdsplaner kontrolleras och följs upp under 2018.

Risk, bedömning och åtgärd

1. Barnsäkerhet på förskolan
Granskningen visar att enheterna har tydliga barnsäkerhetsrutiner. Ingen handlingsplan behövs.
2. Göra förhandsbedömningar barn och unga.
Granskningen visar att en handlingsplan behövdes tas fram med tre åtgärder. Åtgärderna är verkställda.
3. Krisberedskap
Granskningen visar att förvaltningen har tydliga rutiner för krishantering. Ingen handlingsplan behövs.
4. Systematiskt brandskyddsarbete
Vid granskningen har olika enheter på förvaltningen fått besök för att säkerställa att rutiner efterföljs. Granskningen visar att enheterna har tydliga brandskyddsrutiner. Det är några få enheter som inte gör detta på ett tillfredsställande sätt. Dessa har fått en handlingsplan.
5. Tillhandahålla säkra trygghetslarm
Granskningen visar att enheten har tydliga rutiner. Ingen handlingsplan behövs.
6. Beslut ekonomiskt bistånd
Granskningen visar att enheten har tydliga rutiner. Ingen handlingsplan behövs.
7. Hantera rekrytering
Granskningen visar att enheten har tydliga rutiner. Ingen handlingsplan behövs.
8. Hantera avvikelser

Granskningen visar att en handlingsplan behövs. Rutiner för synpunkter och klagomål behöver ses över. Arbetet pågår under 2018.

9. Hantering av avtal

Granskningen visar att enheten har tydliga rutiner. Ingen handlingsplan behövs.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Barnsäkerhet på förskolan.

Arbetssätt:

Hanterar besökare på förskolan.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Säkerhetsrutiner	 Barn försvinner			Följa rutiner för hur barnsäkerhetsarbetet fungerar.	Avslutad
		Säkerhetsrutiner	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys KONTROLLMOMENT: Barnsäkerhet Enhet: Växthusen Ansvarig chef: Anni Sandgren Verksamhetsområde: Förskola Besök: 1:a besök Kontroll utförd av: Karolin Bogren Gavling Datum: 20171108 Handlingsplan: Nej Beskrivning av granskningen Hur gick granskningen till? Samtal fördes på ett i förväg inbokat möte. Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? Handlingsplan, tydliga rutiner finns. En gemensam för alla. Gås igenom och revideras årligen. Barnskyddsronder genomförs. Fotografera alla barn när man ska gå iväg på ex utflykt. Tas upp på samordnarmöte, läggs ut i personalrum – signerar att man läst och kommer med synpunkter – revideras. Tas upp på gemensamma apt – går igenom förändringar. Vid långtidsvikariat och ny personal går planen igenom. Visar alla vikarier vart planen finns om något händer. Registerutdrag görs alltid, får ej vara äldre än ett år. Har man inte måste man beställa ett. Får ej jobba utan. Har en bok där besökare skriver in sig – ex reparatörer mm. Alla måste visa leg. Hur/när följs rutinen/arbetssättet upp?			

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Process:

1. Göra förhandsbedömning barn och unga

Arbetssätt:

Ta emot ansökan om stöd eller anmälan om oro för barn.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av risk- och skyddsbedömningar i utredningar.	 Ej fungerande rutiner för inkommande post och postsortering			Följ rutiner för posthantering.	Avslutad
		Hur rutinerna fungerar.	Mindre avvikelse	Kontroll av introduktionsmaterial	Avslutad
		Analys KONTROLLMOMENT: Uppföljning av internkontrollplan: orosanmälningar barn och ungdom Enhet: barn och ungdom Ansvarig chef: enhetschef Helene Ghomri Verksamhetsområde: individ och familj Besök: 1:a besök Kontroll utförd av: Susanna Juvas, verksamhetscontroller Datum: 19 juni 2017 Handlingsplan: Ja Återrapportering: oktober 2017		Analys Genomgång genomförd och rutinen är uppdaterad. Kontroll av rutin för egenkontroll Analys Rutin för egenkontroll är upprättad. Kontroll av rutin orosanmälning Analys Rutin är upprättad. Uppföljning biträdande enhetschef och socialsekreterare	

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Beskrivning av granskningen Hur gick granskningen till? Samtal fördes på ett i förväg inbokat möte. Frågor Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? Ja, i form av uppföljning mellan biträdande enhetschef och socialsekreterare var 14:e dag där hanteringen av orosanmälningar är en del av uppföljningen. Enheten planerar även att arbeta med kollegial granskning inom ramen för egenkontrollen. Av vem? Biträdande enhetschef respektive socialsekreterarna. Hur/när följs rutinen/arbetssättet upp? Genomgång av samtliga rutiner på enheten har skett under våren. Vilka brister/svårigheter finns? Brist i implementeringen av rutinen för inkomna orosanmälningar i befintliga ärenden har identifierats i samband med en lex Sarah utredning under våren. En handlingsplan har upprättats. Handlingsplan upprättat 20170619. Se moment i åtgärder. Ansvarig: enhetschef Heléne Ghomri		Analys Genomfört.	

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Krisberedskap

Arbetssätt:

Dialog och övning

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Krisledningsövning	 Har inte rätt kunskap om rutinerna.			Löpande information till enheter. Utbildningsinsatser.	Avslutad
		Säkerställa att förvaltningen har beredskap vid händelse av kris.	Ingen avvikelse		
		Analys Hur gick granskningen till? Granskningen har genomförts genom intervju med förvaltningens säkerhetssamordnare. Förvaltningen har tydliga rutiner för krisberedskap. Frågor Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? Ja/nej Av vem? Av säkerhetssamordnaren. Hur/när följs rutinen/arbetssättet upp? 2 gånger per år genom möten med krisorganisationen och krissamverkanspartner. Utbildningen sker en gång per år. Krishanteringsplanen uppdateras årligen och kontaktlistan uppdateras minst 2 gånger per år. Krisberedskapen har använts ett antal gånger och den fungerar mycket väl. Vilka brister/svårigheter finns? En svårighet är personalbyte, nya namn ska in i listan och nya utbildningar måste till.			

Process:

Systematiskt brandskyddsarbete

Arbetssätt:

Information, utbildningar

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av brandskydd	 Ej en namngiven brandskyddsorganisation.			Ta fram eller uppdatera rutiner av systematisk brandskyddsarbetet.	Pågående
	 Genomför ej egenkontroll.			Ta fram eller uppdatera rutiner av brandskyddsarbetet.	Pågående
	 Saknas kunskap om systematiskt brandskydd.			Löpande information och utbildningsinsatser.	Pågående
		Kontroll av att det finns rutiner och att dessa efterföljs	Större avvikelse	Brandutbildning.	Pågående
		Analys Social insatsgrupp vuxna och MBK Intervju med ansvarig enhetschef. Enheterna har fått en handlingsplan. Ta fram en uppdaterad brandskyddsplan, en aktuell planskiss där kontrollnumrering stämmer med checklisten, brandskyddsansvarig eller ersättare. Bromstensgården		Hemtjänst och dagverksamhet (äldre)	Pågående
				Installera två branddörrar på daglig verksamhet (Fridagruppen)	Pågående
				Rutiner och brandorganisation tas fram senast december 2017.	Pågående

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Intervju med ansvarig enhetschef 2017-08-24. Enheten har fungerande brandskyddsorganisation, rutiner och utbildning. Övrig personal känner till dessa. uppföljning av dessa har skett senast 2017-03-08. Beroendevård Intervju med ansvarig enhetschef 2017-11-09. Enheten har fungerande brandskyddsorganisation, rutiner och utbildning. Övrig personal känner till dessa. Förskola, enhet Mosaik Intervju med ansvarig enhetschef 2017-11-07. Enheten har fungerande brandskyddsorganisation, rutiner och utbildning. Övrig personal känner till dessa. Utförarenheten avdelningen äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa Intervju med ansvariga enhetschefer 2018-01-10. Fridagruppens dagliga verksamhet hade godkänd kontroll av SBA. Castellum ska på beställning från verksamheten utifrån brandinspektion installera två nödutgångar. Färdigt 2018-12-31. Verksamheten för Bostäder med särskild service har nödvändiga rutiner och checklistor. Osäker om samtliga LSS bostäder månatligen dokumenterar månadstillsyn enligt checklista. Vissa arbetssätt som beskrivs i rutinerna behöver ytterligare implementeras i medarbetargrupperna. Genomfört 2018-12-31. Inom hemtjänsten och dagverksamhet för äldre saknas nödvändig brandskyddsdocumentation. Medarbetare är dock utbildade i första hjälpen samt förebyggande och släckande brandskydd. Verksamheten ska göra kontroll av nuvarande brandskyddsorganisation samt upprätta checklistor och andra rutiner/dokument för brandskyddsdocumentation. Åtgärderna ska vara genomförda 2018-05-31.		Säkerställa att månatlig dokumentation utifrån checklistor görs vid enheterna (BMSS)	Pågående

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Process:

Tillhandahålla säkra trygghetslarm

Arbetssätt:

Egenkontroll av de dagliga funktionskontrollerna.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Dagliga funktionskontroller	 Verksamheten får inte kännedom om när trygghetslarm inte fungerar.			1. I väntan på nytt trygghetslarm genomföra egenkontroller oftare. 2. Förankra de lokala rutinerna hos medarbetarna.	Avslutad
		Fungerande trygghetslarm.	Ingen avvikelse		
		Analys Kontroll genomfört 2017-06-28 genom intervju med enhetschef och biträdande enhetschef. Larmblankett återinförs senast 2017-09-30 (när larmet kom, när personal kom till kunden, vad gjordes). Svag länk identifierades utifrån att larmcentralen alltid ska skicka sms men under en period kunde det inte göras.			

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Process:

Beslut ekonomiskt bistånd

Arbetssätt:

Upprätta arbetsplan tillsammans med klienten.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
--	------------------	--	--------	--------	--------

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Granskning av dokumentation som socialsekreterare lämnar.	 Felaktiga utbetalningar.			Följ metoder för att förebygga felaktiga utbetalningar.	Avslutad
		Rätt utbetalning sker.	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys KONTROLLMOMENT: Uppföljning internkontrollplan 2017; FUT Enhet: Ekonomiskt bistånd Ansvarig chef: Payam Abdulkarim Verksamhetsområde: Individ och familj Besök: 1:a besök Kontroll utförd av: Susanna Juvas, verksamhetscontroller Datum: 22 juni 2017 Handlingsplan: Nej Återrapportering: Nej Beskrivning av granskningen Hur gick granskningen till? Uppföljning i form av samtal med Aida Hammadi, Merja Alkangas, Carin Ravander. Frågor Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? FUT handläggarna upprättar halvårsvis en plan för uppföljning och förebyggande arbete. <i>FUT handläggarna arbetar förebyggande genom:</i> FUT handläggarna skickar ut påminnelserna om kontrollerna enligt årshjulet. Under november-december 2016 höll FUT handläggarna en grundläggande utbildning för hela enheten om handläggning, titta på ansökan, bedömning och beslut etc. I april 2017 hölls en deklarationsgenomgång inför den kontrollen. Extern utbildare (JP Phonet jurist) har tagits in två gånger under våren 2017 med tema: rättssäkerhet och boende. FUT genomgång förs till hösten in som en del av introduktion av nyanställda. <i>FUT handläggarna arbetar med uppföljning/kontroll genom:</i>			

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

Hantera rekrytering

Arbetssätt:

Kompetensbaserad rekrytering.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Rekrytering	 Felrekrytering			Granska rutin.	Avslutad
		Rekrytering	Ingen avvikelse		
		Analys Hur gick granskningen till? Granskningen har genomförts genom intervju med ansvarig HR-strateg. Avdelningen har tydliga rutiner för kompetensbaserad rekrytering. Frågor Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? Ja/nej Av vem? Av varje HR-strateg Hur/när följs rutinen/arbetssättet upp? Det gör varje HR-strateg i samtal med chefer i samband med rekrytering. En externkonsult utbildar cheferna. Utbildning erbjuds alla nya chefer och befintliga har möjlighet att gå på vidareutbildningar. Strategerna finns som stöd under rekryteringsprocessen.			

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

Hantera avvikelser.

Arbetssätt:

Rapportera avvikelser och synpunkter.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål.	 Bristande återkoppling gör att misstag upprepas.			Bättre informationsöverföring kring synpunkter och klagomål.	Avslutad
	 Klagomål hanteras inte skyndsamt eller alls.			Se över rutiner.	Pågående
	 Klagomål registreras ej.			Informera och utbilda i nya upprättade rutiner och riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål.	Avslutad
	 Medborgare vet ej hur man lämna in klagomål.			Upprätta rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt informera medborgarna om hur de lämnar sina synpunkter.	Avslutad
		Granskning av hela rutinen för synpunkter och klagomål	Mindre avvikelse		
		Analys Förvaltningen har tagit fram en övergripande rutin för synpunkter och klagomål. Rutinen börjar gälla från och med 1 januari 2018. En broschyr tas samtidigt fram.			

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Hantering av avtal

Arbetssätt:

Hantering av avtal.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
Kontroll av avtal.	 Skrivna avtal saknas.			Granska att avtal finns.	Avslutad
		Uppföljning av avtalshanteringen.	Ingen avvikelse		

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Status	Åtgärd	Status
		Analys KONTROLLMOMENT: hantering av avtal Enhet: Ekonomi Ansvarig chef: Sara Hallström Verksamhetsområde: Ekonomi Besök: 1:a besök Kontroll utförd av: Carola Östling Datum: 2017-12-05 Handlingsplan: Nej Beskrivning av granskningen Hur gick granskningen till? Granskningen har genomförts genom intervju med ansvarig handläggare. Handläggaren genomför upphandlingar på uppdrag av förvaltningen eller arbetar som stöd för enheterna under en upphandling. Det finns mallar, rutiner och riktlinjer för upphandling. Frågor Sker kontroller för att säkerställa att rutinen/arbetssättet efterföljs? Ja Av vem? Av ansvarig handläggare för upphandling. Hur/när följs rutinen/arbetssättet upp? Det finns en tydlig rutin. Handläggaren kontrollerar att avtal finns en gång per år och återkopplar till berör avdelningschef för vidare hantering.			