

ILS 2012: Risk & Väsentlighet väsentliga processer - 2012 (Östermalms stadsdelsnämnd)

Verksamhetsplan 2012 Dnr 2011-837-1.1.

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Administration	Behörighetshantering för verksamhetssystem; Paraply, ParaSoL, Vodok, Bosko, Agresso samt till gruppdiskar. Behörighetsregistrering skall överensstämma med aktuella användare	Rutiner för behörighetsadministration följs inte <i>Medför bristande kontroll och säkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Samtliga rutinbeskrivningar för behörigheter i de olika systemen sammanställs 2012
	Diarieföring <i>Hantering av allmänna handlingar</i>	Felaktig diarieföring <i>Handlingar diarieförs inte. Offentliga handlingar lämnas inte ut.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Hantering av känsligt material t ex vid kopiering och utskrift <i>Dagliga rutiner ska finnas som skyddar känsliga och integritetskränkande uppgifter från obehöriga</i>	Dokument ligger synligt och tillgängligt för obehöriga <i>Utskrifter är inte skyddade med personlig kod. Dokument ligger kvar i skriva som nyttjas av många. Dokument om enskilda individer ligger framme på skrivbord, låses inte in.</i>	Ej aktuell	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Påminnelse om sekretessregler och rutiner för inlåsnings av sekretessbelagda handlingar
	Informations- och dokumentationssäkerhet <i>Driftsäkerhet i IT-baserade system för information, dokumentation och verkställighet.</i>	Datastopp <i>Tex försörjningsstöd kan inte utbetalas till brukare. Legala konsekvenser och konsekvenser för enskilda.</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ IT-säkerhetsplan ska uppdateras under 2012.
							♦ Reservrutiner utarbetas
		Datastopp, <i>Betalning till leverantörer sker inte i tid. Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Reservrutiner utarbetas
	Inventarieförteckning <i>Skall förtecknas: Stölbegärliga inventarier - oberoende av anskaffningsvärde (t ex datorer/skrivare, TV, video, kameror, mobiltelefoner,</i>	Inventarieförteckningen inte är komplett. <i>Inventarier undandras inventering enligt gällande rutiner</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	mikrovågsugnar, kopieringsmaskiner etc) Utrustning med anskaffningsvärde överstigande 5 000 kronor och med en varaktighet av minst 3 år. Konstverk/konsthantverk samt föremål som ingår i samlingar. Kontorsmöbler, gardiner, mattor och andra textilier behöver ej förtecknas om de inte har betydande värde eller ett antikvariskt värde.	Inventarier saknas	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	IT-support	Lokalt IT-stöd kan inte tillhandahållas	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	♦ Utbildningsinsatser
	Teknisk support genom VolvoIT samt programsupport och pedagogiska insatser inom förvaltningen	Nyckelpersoner med erforderlig kompetens för stöd i mjukvarufrågor saknas.					
		Support genom Servicedesk, VolvoIT, fungerar inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Relbunden kunduppföljning med VolvoIT och Serviceförvaltningen
		SLA håller för låg nivå, tidsgränser och kvalitetskrav i avtal uppfylls inte.					
	Klagomålshantering	Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Inkomna synpunkter i form av klagomål, men även idéer och beröm, ska besvaras och ev åtgärdas.						
	Nämndens följsamhet till ramavtal	Avsteg från ingånget städavtal		Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Kontrollmoment anges internkontrollplan
	Rutiner för inköp av varor och tjänster enligt ramavtal. Delegationsordning, Lagen om offentlig upphandling.	Villkor i städavtal följs inte. Kvalitetskrav i städavtal uppnås inte. Enheter gör avsteg från avtal.					
		Inköp görs utanför avtal	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
		Ekonomiska och juridiska konsekvenser					

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Rapportering av incidenter och skador i RISK <i>Incidenter och skador gällande förvaltningens egendom, material och anställda, stopp i informationssystem och data mm - oavsett annan rapportering, t ex anmälan av arbetskada - ska alltid rapporteras i systemet RISK, som nås via stadens intranät. Samtliga enhetschefer rapporterar i systemet.</i>	Incidenter och skador rapporteras inte. <i>Rutiner följs inte. Kunskap om hur rapportering görs saknas på enhetsnivå. Kan få till följd att stadens försäkringar inte träder in.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	♦ Återkommande påminnelser om ansvaret att rapportera i RISK
	Representation, saklighet och opartiskhet i förvaltningens verksamhet <i>Lagregler om mutor och bestickning, regler för intern och extern representation; gåvor, mutor, jäv, anställningar, affärsrelationer mm</i>	Risk för avsteg från lagregler om mutor och bestickning, samt från stadsinterna representationsregler. <i>Personal uppmärksammar och följer inte lagregler om mutor och bestickning eller policy för representation. T ex att gränser för gåvor överskrids, nepotism (såsom att anhöriga anställs i egen verksamhet) mm.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Återkommande information till personalen
	Resor i tjänsten	Riktlinjer för resor i tjänsten följs inte <i>Nya regler för resor i tjänsten inom förvaltningens verksamheter har utarbetats under 2011, i vilka miljöaspekter och kostnadseffektivitet har beaktats.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Återkommande information till personalen
	Sekretess- och integritetsskydd	Regler om sekretess följs inte <i>Brott mot lagstiftning, OFL och PUL. Personlig integritet respekteras inte. Sekretessbelagda handlingar förvaras öppet och osäkert.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Systematiskt brandskyddsarbete på enheterna <i>Brandskyddsorganisation och kontroll. Östermalms brandskyddspolicy.</i>	Lagstiftningens regler för Systemiskt brandskyddsarbete följs inte <i>Kan medföra ekonomiska, mänskliga och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Återkommande utbildning om brandskyddsregler

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Upphandling och inköp	Felaktig upphandling <i>Upphandling måste ev göras om</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Utbildning och uppdatering om regelverk i LOU
Barn och Ungdom	Anlitande av entreprenör <i>Upphandling och därefter avtal med entreprenör efter, för utförarverksamhet inom vård och omsorg och fritidsverksamhet</i>	Felaktig upphandling <i>Upphandling måste ev göras om</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Inga anbud inkommer vid upphandling <i>Pågående upphandling stoppas</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	
	Barn i behov av särskilt stöd som fått särskilda resurser beviljade	Barn får inte den hjälp de behöver	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Barnsäkerhet i förskolan	Rutiner och riktlinjer för barnsäkerhetsarbete följs inte.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Föräldrarnas nöjdhet <i>Föräldrarnas nöjdhet avseende information om barnens utveckling och lärande och information om verksamhetens mål och arbetssätt samt föräldrars nöjdhet avseende språkutveckling, matematik, naturvetenskap och teknik.</i>	Färre nöjda föräldrar	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Hantera okända besökare på förskola <i>Vara uppmärksam på att okända personer befinner sig inom förskolan.</i>	Okänd besökare tar sig in i förskola <i>Kan orsaka skada på liv och egendom</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Klagomålshantering <i>Inkomna synpunkter i form av klagomål, men även idéer och beröm, ska besvaras och ev åtgärdas.</i>	Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Komplettering av förfrågningsunderlag

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		händelser					vid upphandling
		Reservkraft för el saknas <i>Tex inom ett vård- och omsorgsboende</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Köhantering och placeringsförfarande inom förskolan	Det webbaserade systemet för ansökan om plats kommer ur funktion. <i>Handläggningen får sker manuellt. Erbjudande om barnomsorgsplats fördröjs. Garantiåtagandet kan inte uppfyllas i tid.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Omprövning av inkomstuppgift <i>2 gånger per år ska omprövning ske av den inkomstuppgift som lämnats av föräldrar med reducerad barnomsorgsavgift.</i>	Felaktig debitering <i>Om debitering av barnomsorgsavgift bygger på felaktig uppgift om inkomst minskas stadens intäkter. Risk att kontroll av inkomstuppgift inte görs.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Stadsdelsnämnderna ska ta fram rutiner för inkomstkontroll
	Rutiner för hot och våld <i>Alla verksamheter ska ha rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser</i>	Våldshändelse inträffar <i>Rutiner har utarbetats 2011</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	● Enhetliga rutiner för förvaltningens verksamheter utarbetas
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal <i>Kvalitetskrav uppfylls inte allvarliga följer för brukare. Ev uppsägning av avtal</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Fortlöpande utveckling av arbete med - och redovisning av - kvalitetsuppföljning
Ekonomi	Avdelningar och enheters löpande budgetuppföljning och kontroll av transaktioner	Risk för att avdelningar och enheter inte systematiskt kontrollerar sina transaktioner och följer upp sin budget.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Enheters regelbundna/månatliga uppföljning med economicontroller
	Bidragsmomskontroll <i>Rätt momstyp dras av vid betalning av faktura</i>	Den korrekta momstypen dras inte av vid betalning <i>För mycket eller för litet moms dras av. Medför oriktiga och förhöjda kostnader</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Utbildningsinsatser
	Effektivitet i fakturahanteringen <i>Fakturor ska kontrolleras och betalas i tid.</i>	Förfallodag överskrids, eller felaktiga fakturor betalas. <i>Medför kostnader i form av dröjsmålsräntor.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Förskottskassor <i>Kontroll av förskottskassor</i>	Privat bruk av offentliga medel <i>Personal som innehar förskottskassa är personligen ansvarig för redovisning av kassan. Pengar i förskottskassa kan sammanblandas med egna, privata, pengar.</i>	Ja	Ja	1 - Osannolikt	1 - Försumbar	
	Löneutbetalningar <i>Kontroll av löneutbetalningar.</i>	Risk för felaktiga löneutbetalningar <i>Om budget- och personalansvarig chef inte utför regelbundna kontroller finns risk att lön utbetalas till fel personal, som t ex arbetar på annan enhet eller har slutat.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Nämndens följsamhet till ramavtal <i>Rutiner för inköp av varor och tjänster enligt ramavtal. Delegationsordning, Lagen om offentlig upphandling.</i>	Avsteg från ingånget städavtal <i>Villkor i städavtal följs inte. Kvalitetskrav i städavtal uppnås inte. Enheter gör avsteg från avtal.</i>		Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	♦ Kontrollmoment anges internkontrollplan
		Inköp görs utanför avtal <i>Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
Information	Information till allmänheten över www.stockholm.se <i>Föortlöpande information till allmänheten om stadens och nämnden verksamheter koncentreras alltmer till webben. Denna plattformers funktion är högst väsentlig t ex vid en extraordinär händelse.</i>	Information kan inte läggas in på hemsidan på grund av tekniska problem <i>Tekniska problem</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Internet fungerar inte <i>Server-avbrott, haveri eller elavbrott</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Information till allmänheten, "marknadsföring". <i>Genom annonsering och webb-sida.</i>	Information är felaktig och/eller inaktuell <i>Risk att information på webb, i tryckt material och i jämför service inte är uppdaterad och korrekt.</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
Personal	Anställds bisyssla <i>Personal har annat arbete vid</i>	Anställd har bisyssla som strider mot kollektivavtal AB och som inverkar	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>sidan om det ordinarie i förvaltningen, vilket skall anmälas till arbetsgivaren. Kontroll av att anställa inte har bisyssla som strider mot kollektivavtal</i>	menligt på ordinarie arbete i förvaltningen <i>En anställd kan ha flera anställningar hos olika arbetsgivare. Risken finns att anställning hos annan arbetsgivare har en sådan omfattning att det inverkar på förmågan att utföra arbete inom förvaltningen, och/eller att annat arbete utförs på arbetstid hos förvaltningen.</i>					
	Arbetstidsregler <i>Arbetstidsregler ska följas</i>	Brott mot arbetstidsregler <i>Tex för lång sammanlagd arbetstid under en vecka, för mycket övertid, för lite sammanhängande dygnsvila</i>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Frånvarorapportering <i>Personal skall vid semester ansöka om sådan och ha fått den beviljad inför frånvaro. Sjukfrånvaro ska anmälas samma dag den inträder.</i>	Frånvaro rapporteras inte enligt gällande regler <i>Personal är frånvarande utan att ansöka om semester eller anmäla sjukdom.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Förvaltningens arbete för att uppnå jämställdhet och mångfald <i>I enlighet med nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan</i>	Förvaltningens verksamheter arbetar inte i tillräcklig grad för en ökad jämställdhet och mångfald <i>Lagstiftning och jämställdhetsplanen följs inte Mänskliga, ekonomiska och juridiska konsekvenser om lagstiftningen inte följs.</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Lönekartläggning och lönerrevision	Löner har satts på felaktig grund <i>Tex diskriminering pg a kön</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Löneutbetalningar <i>Kontroll av löneutbetalningar.</i>	Risk för felaktiga löneutbetalningar <i>Om budget- och personalansvarig chef inte utför regelbundna kontroller finns risk att lön utbetalas till fel personal, som t ex arbetar på annan enhet eller har slutat.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Medarbetarsamtal <i>Årligen samtlig personal inom</i>	Medarbetarsamtal utförs inte	Ja		2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>alla enheter.</i>						
	Neddragning och omställning av personal	Gällande kollektivavtal följs inte <i>Föreskriven förhandlingsordning och individuell process ska följas</i>	Ja	Ja	1 - Osannolikt	3 - Kännbar	
	Rehabilitering av personal						
	Rekrytering och bemanning <i>Rätt kompetens och erfarenhet</i>	Bristande och ogenomtänkt rekrytering <i>Bristande kontroller av kompetens och referenser</i>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Samverkan och systematiskt arbetsmiljöarbete						
	Upprättande av tjänstgöringsuppgifter <i>Behörig befattningshavare beslutar om anställning, anställningsform och lön och lämnar tjänstgöringsuppgifter till Serviceförvaltningen.</i>	Ej behörig personal upprättar tjänstgöringsuppgifter	Nej	Nej	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Åtaganden enligt jämställdhetsplan <i>Till verksamhetsplan fogad jämställdhetsplan och hur denna följs</i>	Lagstiftning och jämställdhetsplanen följs inte <i>Mänskliga, ekonomiska och juridiska konsekvenser om lagstiftningen inte följs.</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
Socialtjänst	Anlitande av entreprenör <i>Upphandling och därefter avtal med entreprenör efter, för utförarverksamhet inom vård och omsorg och fritidsverksamhet</i>	Felaktig upphandling <i>Upphandling måste ev göras om</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Inga anbud inkommer vid upphandling <i>Pågående upphandling stoppas</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	
	Anmälan Lex Maria	Anmälan görs inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Anmälan Lex Sarah	Anmälan görs inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Nya, uppdaterade rutiner tas fram
	Antalet utredningar som görs med stöd av DUR (Dokument	Antalet utredningar som görs i DUR ökar inte och följs heller inte upp	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Utvärdering Resultat) inom socialtjänsten ska öka och även följas upp av utförarna <i>Syftet är att få tydligare utredningar, lättare uppföljning av ärenden, kortare inskolning för nya biståndshandläggare, Kommunikation mellan beställare och utförare ska grunda sig på en strukturerad utredning.</i>	<i>En del klienter vill inte eller är för sjuka för att kunna genomföra utredningen. Utförarna kan därmed få sämre förutsättningar att arbeta med klientens bedömda behov av insatser samt få svårt att få gehör för uppmärksammade behov hos klienten.</i>					
		Mer tidskrävande arbete, övertid, längre handläggningstider.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Beslut om vård av ungdom med tvång enligt LVU	Det finns ingen ledig plats på något §12-hem. <i>Efter ett beslut om omedelbart omhändertagande och akut placering måste ske.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Dokumentation enligt LSS och SoL görs i Paraplysystemet <i>För största möjliga rättssäkerhet skall enskilda ärenden alltid dokumenteras Paraplysystemet, i enlighet med stadens riktlinjer för dokumentation.</i>	Dokumentationen sker inte eller blir inte utförd på rätt sätt. <i>Dokumentationen sker för den enskildes rättssäkerhet och för uppföljning.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Dokumentation i ParaSoL samt upprättande och uppföljning av genomförandeplan <i>Bygger på biståndsbeslut i individärenden</i>	Dokumentation saknas, genomförandeplaner görs inte, eller följs inte upp <i>Den enskildes inflytande minskar, den enskilde får inte beviljade insatser, systematisk uppföljning försvåras</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Fakturakontroll mot beviljad insats <i>Fakturerings från anordnare av vård och somorg ska överensstämma med beviljad insats</i>	Bristande kontroll av överensstämmelse med beställning <i>Kontroll sker inte, rutiner och system för kontroll saknas eventuellt. Faktura betalas utan kontroll.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Genomförandeplaner <i>För varje individ med biståndsbeslut skall utföraren upprätta en genomförandeplan</i>	Att externa/interna utförare inom omsorgsverksamhet inte upprättar genomförandeplaner <i>Risk att genomförandeplan inte upprättas, bl.a. på grund av tidsbrist och bristande kunskaper. Brister i informationsöverföring.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Klagomålshantering <i>Inkomna synpunkter i form av klagomål, men även idéer och beröm, ska besvaras och ev åtgärdas.</i>	Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦Komplettering av förfrågningsunderlag vid upphandling
		Reservkraft för el saknas <i>Tex inom ett vård- och omsorgsboende</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Likvärdig biståndsbedömning inom Stockholms stad <i>Äldreomsorg, Socialtjänst</i>	Den enskildes behov bedöms på olika grunder <i>Medför bristande rättsäkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Personals handhavande av brukares privata pengar vid uttag, inköp och andra ärenden <i>Äldreomsorg, hemtjänst, servicehus, vård och omsorgsboenden Socialtjänst; boende socialpsykiatri och omsorg om funktionsnedsatta.</i>	Risk för bristande redovisning, samt stöld <i>Nya rutiner har tagits fram 2009</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Rutiner för hot och våld <i>Alla verksamheter ska ha rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser</i>	Våldshändelse inträffar <i>Rutiner har utarbetats 2011</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	●Enhetliga rutiner för förvaltningens verksamheter utarbetas
	Socialtjänstens enheter upprätthåller tillgänglighet för akuta ärenden	Brister i samarbete med stadens växel. <i>Växeln i Avesta brister i sin funktion, arbetar inte enligt avtal, alternativt att</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>Socialsekreterare går alltid att nå på dagtid</i>	<i>växeln inte har erhållit korrekt information om förvaltningens olika funktioner. Samtal kopplas fel eller kommer inte fram.</i>					
		Det går inte att komma i kontakt för akuta ärenden <i>Socialsekreterare kan vara upptagen med annat ärende. S k jourtelefonen kan vara ur funktion pga av tekniska problem. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare har glömt bort att han/hon har ansvar för tillgängligheten alternativt är sjuk.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Intern information om rutiner och ansvar för tillgänglighet
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal <i>Kvalitetskrav uppfylls inte allvarliga följer för brukare. Ev uppsägning av avtal</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Fortlöpande utveckling av arbete med - och redovisning av - kvalitetsuppföljning
	Uppföljning och omprövning av individuella beslut <i>Myndighetsutövning Äldreomsorg och Socialtjänst</i>	Beslut och insatser i individärenden följs inte upp <i>Kan medföra bristande rättssäkerhet för den enskilde och ökade kostnader då insatser ej omprövas.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	● Stickprovskontroller och förbättring av rutiner
	Utbetalning av försörjningsstöd, avstämning mm <i>För att försörjningsstöd ska kunna utbetalas till enskild skickas underlag och beslut om bistånd till enhetens avstämmare. Avstämmarens uppdrag är att kontrollera att beslutsunderlaget är korrekt, dvs att personuppgifter, normberäkning och belopp stämmer. Avstämning görs dagligen varje eftermiddag och två avstämmarna deltar. Avstämning görs i Paraplysystemet.</i>	Bristande kontroll och oegentligheter i avstämningen. <i>Avstämmare kontrollerar inte underlag. Avstämmare omdirigerar utbetalning till egna/andra konton.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		Elavbrott, datahaveri, Paraplysystemet havererat. <i>Avstämningen kan inte göras. Konsekvenser för tredje person.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
		Felaktiga underlag och utbetalningskonto <i>Underlag saknas och pengar utbetalas till exempelvis bankkonto istället för personkonto. Vid fel i underlag måste rättning göras före utbetalning, vilket medför fördröjning.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Utredningar i enskilda ärenden <i>Socialtjänstlagen föreskriver att utredning skall ske inom 4 månader</i>	Risk att utredning inte sker inom i föreskriven tid <i>Utredningarna pågår över 4 månader utan särskilt beslut om förlängd utredningstid. Beslut om att utredning har avslutats eller förlängts skrivs inte in i paralyssystemet.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
Äldreomsorg	Anlitande av entreprenör <i>Upphandling och därefter avtal med entreprenör efter, för utförarverksamhet inom vård och omsorg och fritidsverksamhet</i>	Felaktig upphandling <i>Upphandling måste ev göras om</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Inga anbud inkommer vid upphandling <i>Pågående upphandling stoppas</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	
	Anmälan Lex Maria	Anmälan görs inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Anmälan Lex Sarah	Anmälan görs inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Nya, uppdaterade rutiner tas fram
	Dokumentation enligt LSS och SoL görs i Paraplysystemet <i>För största möjliga rättssäkerhet skall enskilda ärenden alltid dokumenteras Paraplysystemet, i enlighet med stadens riktlinjer för dokumentation.</i>	Dokumentationen sker inte eller blir inte utförd på rätt sätt. <i>Dokumentationen sker för den enskildes rättssäkerhet och för uppföljning.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Dokumentation i ParaSoL	Dokumentation saknas,	Ja	Ja	2 - Mindre	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	samt upprättande och uppföljning av genomförandeplan <i>Bygger på biståndsbeslut i individärenden</i>	genomförandeplaner görs inte, eller följs inte upp <i>Den enskildes inflytande minskar, den enskilde får inte beviljade insatser, systematisk uppföljning försvåras</i>			sannolikt		
	Fakturakontroll mot beviljad insats <i>Fakturerings från anordnare av vård och somorg ska överensstämma med beviljad insats</i>	Bristande kontroll av överensstämmelse med beställning <i>Kontroll sker inte, rutiner och system för kontroll saknas eventuellt. Faktura betalas utan kontroll.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Genomförandeplaner <i>För varje individ med biståndsbeslut skall utföraren upprätta en genomförandeplan</i>	Att externa/interna utförare inom omsorgsverksamhet inte upprättar genomförandeplaner <i>Risk att genomförandeplan inte upprättas, bl.a. på grund av tidsbrist och bristande kunskaper. Brister i informationsöverföring.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Hemtjänstens hantering av nycklar till brukares bostäder	Nycklar kommer i orätta händer eller missbrukas av personal <i>Åtgärd: Nyckelskåpen byts ut till moderna datoriserade nyckelskåp vilket innebär att det går att spåra vem som kvitterat ut vilken nyckel, och när.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Datoriserade, låsta nyckelskåp används.
	Klagomålshantering <i>Inkomna synpunkter i form av klagomål, men även idéer och beröm, ska besvaras och ev åtgärdas.</i>	Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Komplettering av förfrågningsunderlag vid upphandling
		Reservkraft för el saknas <i>Tex inom ett vård- och omsorgsboende</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Köhantering i valfrihetssystemet <i>Åldreomsorgen</i>	Den enskildes val blir inte tillgodosett <i>Konsekvenser för den enskilde och risk för ökade kostnader</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Likvärdig biståndsbedömning	Den enskildes behov bedöms på olika	Ja	Ja	2 - Mindre	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	inom Stockholms stad <i>Äldreomsorg, Socialtjänst</i>	grunder <i>Medför bristande rättsäkerhet</i>			sannolikt		
	Personals handhavande av brukares privata pengar vid uttag, inköp och andra ärenden <i>Äldreomsorg, hemtjänst, servicehus, vård och omsorgsboenden Socialtjänst; boende socialpsykiatri och omsorg om funktionsnedsatta.</i>	Risk för bristande redovisning, samt stöld <i>Nya rutiner har tagits fram 2009</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Rutiner för hot och våld <i>Alla verksamheter ska ha rutiner för att förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser</i>	Våldshändelse inträffar <i>Rutiner har utarbetats 2011</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	● Enhetliga rutiner för förvaltningens verksamheter utarbetas
	Schemaläggning <i>Schemaläggning inom hemtjänstenhet</i>	Schemaläggning fungerar inte <i>Strider mot arbetstidsregler. Personal saknas mm</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal <i>Kvalitetskrav uppfylls inte allvarliga följer för brukare. Ev uppsägning av avtal</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	◆ Fortlöpande utveckling av arbete med - och redovisning av - kvalitetsuppföljning
	Uppföljning och omprövning av individuella beslut <i>Myndighetsutövning Äldreomsorg och Socialtjänst</i>	Beslut och insatser i individärenden följs inte upp <i>Kan medföra bristande rättssäkerhet för den enskilde och ökade kostnader då insatser ej omprövas.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	● Stickprovskontroller och förbättring av rutiner
	Utökat bistånd vid utskrivning/hemgång från sjukhusvård <i>Tillfälligt utökat bistånd t ex fler hemtjänstimmar beviljats då enskild skrivs ut från sjukhus eller annan vård, ska tidsbegränsas och följas upp</i>	Tillfälligt utökat bistånd följs inte upp, avslutas inte. <i>Det utökade biståndet fortsätter utan tidsgräns.</i>	Ja		3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Vårdbedömningar särskilt	Beställare och utförare har olika syn på	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	boende <i>Äldreomsorg</i>	den enskildes vårdbehov					
