Uppföljning av aktiviteter RoV - VB 2014 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		Att chefen inte lyckats tydliggöra nämndens och kommunfullmäktiges fastställda mål för verksamheten.	✓ På arbetsplatsträffar och planeringsdagar kommunicera mål,riktlinjer,förhållningssätt och policies. Medverka till att skapa ett diskussionsklimat som gör det enkelt för medarbetarna att bidra med egna erfarenheter och komma med förslag.	I enheternas verksamhetsberättelser framgick att mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies har gåtts igenom och diskuterats på enheternas APT och planeringsdagar där allas delaktighet har uppmuntrats. Enheternas verksamhetsplaner, tertialrapporter och verksamhetsberättelser har behandlats på APT. Detta framgick även vid de internkontrollbesök som har gjorts på enheterna under året.
Sjukfrånvaro		Att sjukfrånvaron inte minskar tillräckligt.	✓ Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	Detta har kontrollerats vid internkontrollbesök av utvalda enheter. Enhetscheferna har även redovisat detta i sina tertialrapporter.
			✓ Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	Cheferna har följt upp sjukfrånvaro systematiskt och redovisat detta i sina tertialrapporter. Detta har också följts upp vid internkontrollbesök under året.
Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden		Avtalsrelaterad risk	✓ Fortlöpande uppföljning under året av att skötsel och underhåll utförs enligt avtal.	Detta har följts upp vid verksamhetsuppföljning samt vid förlängning av avtal och inför förnyad upphandling.
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)		Att gästerna och anhöriga inte är nöjda med innehållet i dagverksamheten.	▶ Utveckla och förbättra informationen om dagverksamhetens aktiviteter.	Nöjdheten med dagverksamheten har ökat, men årsmålet har inte uppfyllts.Verksamheten kommer att fortsatta att utvecklas och anpassa öppettiderna och aktiviteterna utifrån deltagarnas behov och önskemål.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att omsorgstagarna inte tycker att de får den hjälp som de behöver och eller/att hjälpen inte utförs enligt biståndsbeslut.	✓ Att alla brukare har en aktuell genomförandeplan. Enhetschef godkänner genomförandeplanerna. Stickprovskontroller genomförs i verksamhetsuppföljningen.	Stickprovskontroller har genomförts vid verksamhetsuppföljningen. Enhetscheferna har regelbundet kontrollerat och följt upp att brukarna har aktuella genomförandeplaner.
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)		Att de boende och deras anhöriga inte tycker att vård- och omsorgsboendet uppfyller utlovad kvalitet.	✓ Anhöriga inbjuds till boende- och anhörigträffar.	Under året har verksamheterna anordnat brukare-/boende- och anhörigträffar för information och dialog.
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att brukaren upplever att man inte är delaktig i planeringen av insatsernas utförande.	✓ Utveckla informationen till brukarna om genomförandeplanen.	Vid besök hos ny brukare/kund går personal igenom beställningen tillsammans med denne och tar emot önskemål om dagar, tider och utförande av insatserna. Informationsmaterial delas ut. Enhetschefen har kontrollerat och godkänt genomförandeplanerna. Stickprovskontroll av genomförandeplaner har genomförts vid verksamhetsuppföljning bl.a. att genomförandeplanen har skrivits under av brukaren och att brukaren varit delaktig.
			✓ Fördjupad uppföljning om brukarnas delaktighet i utförandet.	Hemtjänstens målsättning är att tillgodose brukarens specifika önskemål om insatserna. Brukarna ges också möjlighet att byta insatser och vara med och påverka. Brukarundersökningen 2014 visar att 84% av brukarna upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs. Årsmålet har uppfyllts samt ökat jämfört med förra året.
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att omsorgstagarna inte känner sig trygg med hemtjänstens personal.	▶ Att enheten planerar för en god kontinuitet.	Hemtjänsten arbetar utifrån målsättningen att brukaren så långt som möjligt ska få hjälp av samma personal både under dag- och kvällstid. Resultaten från brukarundersökningen 2014 visar att 78 % av brukarna känner sig trygga med sin hemtjänst. Årsmålet har inte uppfyllts, totalt sett.Ökad kontinuitet är en fortsatt prioriterad fråga och för 2015 finns en ny indikator för uppföljning av kontinuiteten.
	Beredskap, kris och katastrof	Bristande rutiner för beredskapsarbetet	✓ Telefonlistor, planer mm uppdateras regelbundet. Resurspersoner utbildas också regelbundet.	Förvaltningen har under året haft en träff med resursgruppen för att visa dem en av mottagningsplatserna (Uppenbarelsekyrkan) samt gått igenom aktuella händelser i stadsdelen och informerat/utbildat om den reviderade beredskapsplanen.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
				I övrigt har förvaltningen reviderat beredskapsplanen för kris- och katastrof för stadsdelen, sett över mottagningsplatserna, haft en krisövning, kontinuerligt uppdaterat telefonlistor, haft kris- och katastrofledningsmöten samt skapat nya kontaktvägar för att nå resursgruppen (POSOM).
	Budget och uppföljning	Felaktiga underlag.	✓ Implimentering av nytt arbetssätt	Implimenteringen av månadsperiodiseringar påbörjades januari 2014 och arbetet har pågått under hela året. Utveckling och uppföljning av månadsperiodiseringar kommer att pågå även under 2015.
	Ekonomiska transaktioner	Attest	▶ Attestkorten uppdateras	Attestkorten uppdateras löpande vid förändringar. Chefer kan själva aktivera vikarier som finns med på attestkorten. Attestinstruktioner finns på intranätet.
	Extern information/ kommunikation till brukare/ medborgare m.fl. om förvaltningens verksamheter och tjänster. Intern information/ kommunikation till medarbetare och nämnd. All information/ kommunikation ska vara aktuell, korrekt och tydlig.	Informationsbrist	✓ Översyn av informationsmaterial	Varje verksamhet ansvarar för att informationen i Jämför service är aktuell. Information ges via webben/jämför service och månadsannonser. Frågor från allmänhet besvaras skyndsamt.
	Handläggning. Att handläggning av ärenden enligt Sol, LSS och skollagen följer lagar och riktlinjer.	Att rättsäkerheten för den enskilde inte kan tillgodoses t.ex. genom att tidsgränsen för utredningar överskrids.	▶ Barn- och ungdomsenheten följer upp att barn- och ungdomsutredningarna slutförs inom den lagstadgade utredningstiden.	Utredningstiderna har inte kunnat hållas på barn- och ungdomsenheten på grund av hög arbetsbelastning och hög personalomsättning. Externa konsulter har tagits in under året för att avsluta utredningar som inte blivit färdigskrivna inom den lagstadgade tiden på fyra månader.
	Hantering av tjänstebilar	Risk att bilarna används på ett sätt som medför extra kostnader för förvaltningen.	▶ Stickprovskontroller av körjournaler mm vid utvalda enheter.	Social omsorg har under året genomfört stickprovskontroll av hanteringen av de tjänstebilar som finns vid avdelningen. Granskningen visade att rutinerna behöver stramas upp varför en ny rutin har utarbetats under 2014 med syfte att säkerställa att bilarna används till de ändamål som de är avsedda för.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Uppföljning av individärenden.	Om insatserna inte följs upp regelbundet går det inte att säkerställa att den enskilda får de insatser som beviljats och med den kvalitet som avsetts.	Stickprovskontroller vid utvalda enheter inom social omsorg	Vid beställarenheten funktionsnedsättning har stickprovskontroller av dokumentation gjorts under 2014 rörande insatser från beställarenheten funktionsnedsättning. Kontrollen har dels tittat på beställningen och dels genomförandeplan. Utförarenheter/verksamheter som har granskats är assitansenheten, boendestösteamet, Bandyvägens gruppbostad, Årstadals gruppbostad, Örnsbergs dagliga verksamhet, Kyrkogatans gruppbostad och Hägergruppen. Kontrollen visar överlag ett gott resultat. Av de granskade ärendena har 93 % en beställning och 71 % hade en aktuell genomförandeplan. Det finns utrymme för förbättring vad det gäller informationen i beställningen samt även ett ökat antal aktuella genomförandeplaner som innehåller mål och aktiviteter för insatsen.
	Uppföljning av kvaliteten i verksamheter som bedrivs i egen regi.	Brukarna får inte den kvalitet som utlovats av verksamheten och som de har rätt till.	Uppföljning av verksamheten vid utvalda enheter inom avdelningen för social osmorg.	Uppföljningar har genomförts med samtliga entreprenörer under året. Social omsorg har påbörjat arbetet med att hitta en modell för att följa upp de egna verksamheterna.
			Verksamhetsuppföljning ska genomförs vid äldreomsorgens verksamheter samt oanmälda nattbesök.	MAS och uppföljare har genomfört oanmälda besök kväll-/nattetid på servicehus och vård- och omsorgsboende i egen regi. Besöken visade att verksamheterna fungerar bra och att bemanningen stämde.