

Uppföljning av aktiviteter RoV - VB 2015 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)		Att gästerna och anhöriga inte är nöjda med innehållet i dagverksamheten.	✓ Informationen om dagverksamhetens aktiviteter ska utvecklas.	Årets brukarundersökning visar att 97 % är nöjda med sin dagverksamhet, vilket innebär att årsmålet på 95 % har uppfyllts. Dagverksamheterna har fortsatt att anpassa aktiviteterna utifrån deltagarnas behov önskemål. Dagverksamheten Solkatten har eftermiddagsöppet två dagar i veckan, vilket varit uppskattat.
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.	✓ Kontroll av att alla brukare har en aktuell genomförandeplan. Enhetschef godkänner genomförandeplanerna. Stickprovskontroller genomförs i verksamhetsuppföljningen.	Enhetscheferna har genomfört egenkontroll och följt upp att brukarna har aktuella genomförandeplaner. I år har inga stickprovskontroller genomförts vid verksamhetsuppföljningen, utan istället har förvaltningens uppföljare kontrollerat enheternas rutiner och egenkontroll av 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.	Verksamheterna har under året anordnat brukare-/boende- och anhörigträffar för information och dialog.
Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)		Att boende inte är nöjda med måltidssituationen.	▶ Kompetensutveckling av äldreomsorgens dietist.	Äldreomsorgens dietist har gett stöd och handledning till verksamheterna i frågor kring kost och måltidssituationen.
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att omsorgstagarna inte känner sig trygga med hemtjänstens personal.	▶ Hemtjänsten följer regelbundet upp brukarnas upplevelse av trygghet.	Brukarnas upplevelse av trygghet mäts i den årliga brukarundersökningen. Resultaten visar att brukarnas upplevelse av trygghet har ökat jämfört med 2014, från 78 % till 81 % 2015. Årsmålet på 86 % har dock inte uppfyllts i stadsdelen eller totalt för staden, som var 80 %.
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.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Beredskap, kris och katastrof	Bristande rutiner för beredskapsarbetet	✓ Telefonlistor, planer mm uppdateras regelbundet. Möten med POSOM och ledningsgrupp sker regelbundet.	Förvaltningen har under året haft en träff med resursgruppen kombinerat med utbildning om att möta personer i kris från olika kulturer samt gått igenom aktuella händelser i stadsdelen. I övrigt har förvaltningen haft en mindre krisövning, kontinuerligt uppdaterat telefonlistor, haft kris- och katastrofledningsmöten samt kontrollerat kontaktvägar för att nå resursgruppen (POSOM).
	Budget och uppföljning	Felaktiga underlag.	✓ Implimentering av nytt arbetssätt	Implementeringen av månadsbokslut är utförd, utveckling av månadsbokslut fortsätter.
	Delårsbokslut/Bokslut/Årsredovisning	Analys är otillräckliga.	✓ Analys av resultaträkning	Analys utfördes i tertialbokslut 2.
	Ekonomiska transaktioner	Felaktig bokföring av maskiner och inventarier	🎧 Urval av konton	Kontroll har utförts T1, T2 och bokslut 2015, totalt var 5 fakturor felaktiga och dessa har justerats.
	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.	Avdelningen för social omsorg har under 2015 löpande kontrollerat att utredningstider hålls och att beslut om förlängning av insats fattas i rätt tid. Barn- och ungdomsenhetens biträdande enhetschefer följer regelbundet upp att utredningstiderna hålls med samtliga handläggare.
	Hantering av tjänstebilar	Risk att bilarna används på ett sätt som medför extra kostnader för förvaltningen.	✓ Stickprovskontroller av körjournaler mm vid utvalda enheter.	Rutinerna kring användandet har uppdaterats under 2015 med syfte att säkerställa att bilarna används till de ändamål som de är avsedda för. Samtliga enheter med tjänstebilar har upprättat lokala rutiner för sina tjänstebilar.
	Information till brukare/ invånare m.fl. om förvaltningens verksamheter och tjänster samt information till medarbetare och nämnd ska vara aktuell, korrekt och tydlig.	Informationsbrist	✓ Översyn av informationsmaterial och uppgifter i Jämför service.	En genomlysning av enheternas information på Jämför service och webb har genomförts med stöd av Kommunikationsenheten då också dokument har uppdaterats enligt stadens grafiska profil. Pictogram har börjat att publicerats. Varje verksamhet ansvarar för att informationen i Jämför service är aktuell.
	Uppföljning av individärenden.	Om insatserna inte följs upp regelbundet går det inte att säkerställa att den	✓ Stickprovskontroller vid utvalda enheter inom social omsorg	Vid beställarenheten funktionsnedsättning har granskning av dokumentation gjorts under 2015 rörande insatser från beställarenheten funktionsnedsättning. Stickprovskontroller har gjorts av beställningar till följande utförarenheter: stadsdelens gruppbestäder, Droppen/Bruket,

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
		enskilda får de insatser som beviljats och med den kvalitet som avsetts.		stadsdelens dagliga verksamheter, boendestödet samt även assistansenheten. Beställarenheten har granskat om ärendena har aktuella beställningar om uppdraget till utföraren beskrivs tydligt, om det finns en aktuell genomförandeplan samt om beslutet verkställts inom skälig tid. Granskningen visar ett gott resultat.