

ILS 2010: Risk & Väsentlighet Nämndens väsentliga processer - 2010 (Östermalm)

Bilaga 3 Dnr 2009-913-100

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Effektivitet	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	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	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	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
	Nämndens följsamhet till ramavtal <i>Rutiner för inköp av varor och tjänster enligt ramavtal. Delegationsordning, Lagen om offentlig upphandling.</i>	Inköp görs utanför avtal <i>Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
Ekonomi	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	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<p>Inventarieförteckning <i>Skall förtecknas:</i> <i>Stöldbegärliga inventarier</i> <i>- oberoende av anskaffningsvärde (t ex datorer/skrivare, TV, video, kameror, mobiltelefoner, mikroågsugnar, kopieringsmaskiner etc)</i> <i>Utrustning med anskaffningsvärde överstigande 5 000 kronor och med en varaktighet av minst 3 år.</i> <i>Konstverk/konsthantverk samt föremål som ingår i samlingar.</i> <i>Kontorsmöbler, gardiner, mattor och andra textilier behöver ej förtecknas om de inte har betydande värde eller ett antikvariskt värde.</i></p>	<p>Risk för att inventarieförteckningen inte är komplett. <i>Inventarier undandras inventering</i></p>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiskt bistånd	<p>Avstämning för utbetalning av försörjningsstöd <i>För att försörjningsstöd ska kunna utbetalas skickas samtliga 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. Det är av avgörande betydelse att avstämningsprocessen fungerar varje gång så att utbetalningen görs enligt planering till den berörde. Avstämning görs i Paraplysystemet.</i></p>	<p>Bristande kontroll och oegentligheter i avstämningen. <i>Avstämmare kontrollerar inte underlag. Avstämmare omdirigerar utbetalning till egna/andra konton.</i></p>	Ja	Ja	1 - Osannolikt	5 - Mycket allvarig	
		<p>Elavbrott, datahaveri, Paraplysystemet havererat. Felaktigt underlag. Personals sjukdom. <i>Avstämningen kan inte göras, akuta utbetalningar kan dock fortfarande göras vid el- och datahaveri. Vid fel i underlag måste rättning göras före utbetalning, vilket medför fördröjning. Vid sjukdom kan tillfälliga avstämmare kallas in</i></p>	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Socialtjänstens enheter upprätthåller s k jour för akuta ärenden <i>S k jour är alltid bemannad av en socialsekreterare på dagtid</i>	Det går inte att komma i kontakt för akuta ärenden <i>Jouren kan vara upptagen med annat jourärende. Jourtelefonen kan vara ur funktion pga av tekniska problem. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare har glömt bort att han/hon har jouren. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare är sjuk.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	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>	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
Förskoleverksamhet	Barn i behov av särskilt stöd som fått särskilda resurser	Barn får inte den hjälp de behöver	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Barnsäkerhet i förskolan	Rutiner och riktlinjer följs inte.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Köhantering och placeringsförfarande inom förskolan	Det webbaserade systemet för ansökan om plats kommer ur funktion. <i>Support och länkar i systemet har brister och behöver utvecklas. Handläggningen får sker manuellt. Erbjudande om barnomsorgsplats fördröjs. Garantiåtagandet kan inte uppfyllas i tid.</i>	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
	Rutiner för att hantera okända besökare utifrån på förskola <i>Att veta hur bemöta okända besökare på förskola, var ärende är oklart</i>	Okänd besökare tar sig in i förskola <i>Kan orsaka skada på liv och egendom</i>	Nej	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Individ- och familjeomsorg inkl. socialpsykiatri	Socialtjänstens enheter upprätthåller s k jour för akuta ärenden <i>S k jour är alltid bemannad av en socialsekreterare på dagtid</i>	Det går inte att komma i kontakt för akuta ärenden <i>Jouren kan vara upptagen med annat jourärende. Jourtelefonen kan vara ur funktion pga av tekniska problem. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare har glömt bort att han/hon har jouren. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare är sjuk.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	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>	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
	Antalet utredningar som görs med stöd av DUR (Dokument 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>	Antalet utredningar som görs i DUR ökar inte och följs heller inte upp <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>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
		Mer tidskrävande arbete, övertid, längre handläggningstider.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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	5 - Mycket allvarlig	
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	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>	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
Omvärld	Information till allmänheten över www.stockholm.se <i>Fortlöpande information till allmänheten om stadens och nämndens verksamheter koncentreras alltmer till webben. Denna plattformens funktion är högst väsentlig t ex vid en extraordinär händelse.</i>	Information kan inte läggas in på hemsidan <i>Tekniska problem</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
		Internet fungerar inte <i>Server-avbrott, haveri eller elavbrott</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
Personalpolitik	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	Ja	Nej	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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	4 - Allvarlig	♦ Chefer och medarbetare ska främja jämställdhet och mångfald samt motverka diskriminering i förhållande till enhetens målgrupp (brukare/invånare)
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	Socialtjänstens enheter upprätthåller s k jour för akuta ärenden <i>S k jour är alltid bemannad av en socialsekreterare på dagtid</i>	Det går inte att komma i kontakt för akuta ärenden <i>Jouren kan vara upptagen med annat jourärende. Jourtelefonen kan vara ur funktion pga av tekniska problem. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare har glömt bort att han/hon har jouren. Ansvarig socialsekreterare/biståndshandläggare är sjuk.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	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>	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Antalet utredningar som görs med stöd av DUR (Dokument Utvärdering Resultat) inom socialtjänsten ska öka och även följs 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>	Antalet utredningar som görs i DUR ökar inte och följs heller inte upp <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>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
		Mer tidskrävande arbete, övertid, längre handläggningstider.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Likvärdig biståndsbedömning inom Stockholms stad <i>Åldreomsorg, Socialtjänst</i>	Den enskildes behov bedöms på olika grunder <i>Medför bristande rättsäkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Säkerhet	Behörighetshantering för Paraplysystem, ParaSoL och Vodok <i>Behörighetsregistrering skall överensstämma med aktuella användare</i>	Rutiner för behörighetsadministration följs inte <i>Medför bristande kontroll och säkerhet</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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	4 - Sannolikt	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	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Informations- och dokumentationssäkerhet <i>Driftsäkerhet i IT-baserade system för information, dokumentation och verkställighet.</i>	Datastopp, betalning till leverantörer sker inte i tid <i>Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Datastopp, försörjningsstöd kan inte utbetalas till brukare <i>Legala konsekvenser och konsekvenser för enskilda.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Personals handhavande av brukares privata pengar vid uttag, inköp och andra ärenden <i>Åldreomsorg, 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	5 - Mycket allvarlig	
	Plan för hantering av känsligt material vid kopiering och utskrift <i>Dagliga rutiner ska finnas som skyddar känsliga och integritetskränkande uppgifter från obehöriga</i>						
	Rapportering av incidenter och skador i RISK <i>Incidenter och skador gällande förvaltningens egendom, material samt anställda ska alltid - oavsett annan rapportering, t ex anmälan av arbetskada - rapporteras i systemet RISK, som nås via St Eriks försäkrings hemsida.</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	◆ Information om rutiner till enhetschefer och uppföljning av rapportering
	Rapportering av IT-relaterade skador och incidenter i ISAP <i>Skador, incidenter, stopp i informationssystem och data ska rapporteras i ISAP för att mm</i>	Incidenter och skador rapporteras inte <i>Underlåtenhet i rapporteringen. Kan medföra bristande informations säkerhet i staden.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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 saknas</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Systematiskt brandskyddsarbete på enheterna <i>Brandskyddsorganisation och kontroll. Östermalms brandskyddspolicy.</i>	Lagstiftningens regler följs inte <i>Kan medföra ekonomiska, mänskliga och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Information om systematiskt brandskyddsarbete samt uppföljning av enheters organisation av brandskyddsarbete
Verksamhet för barn och ungdom	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Äldreomsorg	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>	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
	Uppföljning av utförare <i>Entreprenörer, egen regi</i>	Entreprenör/utförare följer inte avtal	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Likvärdig biståndsbedömning inom Stockholms stad <i>Äldreomsorg, Socialtjänst</i>	Den enskildes behov bedöms på olika grunder <i>Medför bristande rättssäkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	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	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Köhantering i valfrihetssystemet <i>Äldreomsorgen</i>	Den enskildes val blir inte tillgodosett <i>Konsekvenser för den enskilde och risk för ökade kostnader</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Vårdbedömningar särskilt boende <i>Äldreomsorg</i>	Beställare och utförare har olika syn på den enskildes vårdbehov	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	