













Bilaga 7 Verksamhetsplan 2013 Dnr 2012-658-1.1.




Risk & Väsentlighet väsentliga processer - 2013 (Östermalms stadsdelsnämnd)


Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Administration	Behörighetshantering för verksamhetssystem; Paraply, ParaSoL, Vodok, Bosko, Agresso samt till gruppdiskar. <i>Behörighetsregistrering skall överensstämma med aktuella användare</i>	Rutiner för behörighetsadministration följs inte <i>Medför bristande kontroll och säkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	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 skrivare som nyttjas av många. Dokument om enskilda individer ligger framme på skrivbord, läses inte in.</i>	Ej aktuell	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Påminnelse om sekretessregler och rutiner för inläsning 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	 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: Stöldbegärliga inventarier - oberoende av anskaffningsvärde (t ex datorer/skrivare, TV, video, kameror, mobiltelefoner, 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</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
	<i>de inte har betydande värde eller ett antikvariskt värde.</i>	Inventarier saknas	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	IT-support <i>Teknisk support genom VolvoIT samt programsupport och pedagogiska insatser inom förvaltningen</i>	Lokalt IT-stöd kan inte tillhandahållas <i>Nyckelpersoner med erforderlig kompetens för stöd i mjukvarufrågor saknas.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	 Utbildningsinsatser
		Support genom Servicedesk, VolvoIT, fungerar inte <i>SLA håller för låg nivå, tidsgränser och kvalitetskrav i avtal uppfylls inte.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	 Regelbunden kunduppföljning med VolvoIT och Serviceförvaltningen
	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	3 - Möjlig	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	
		Inköp görs utanför avtal <i>Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	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 arbetsskada - 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
	Regler för intern och extern representation <i>Förvaltningen har upprättat lokala rutiner för gåvor, intern och extern representation, jäv och nepotism</i>	Deltagarförteckning vid och syfte med representation framläggts inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	
		Gåvor överstiger beloppsgräns	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	


Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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 stadsinternas representationsregler. <i>Personal uppmärksammar och följer inte lagregler om mutor och bestickning eller policy för representation. T e x 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
	Tjänstekort för behörighet till stadens nätverk <i>Tjänstekort placeras i datorns kortläsare och pinkod matas in för inloggning</i>	Tjänstekort sitter kvar i kortläsare vid utloggning och hemgång <i>Kan medföra obehörigt intrång</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	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	


Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser	Nej	Nej	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 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	
	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>Förvaltningsövergripande policy och rutiner har färdigställts 2012.</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa	Samverkan fungerar inte <i>Bristande kommunikation, barn "faller mellan stolarna".</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	 Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att stadens riktlinjer för samverkan mellan förskola,





Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
							skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa är implementerad i alla förskolor och skolor
	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	 Fortlopande 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	3 - Kännbar	
	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	3 - Möjlig	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	
		Inköp görs utanför avtal <i>Ekonomiska och juridiska konsekvenser</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Regler för intern och extern representation	Deltagarförteckning vid och syfte med representation framläggs inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>Förvaltningen har upprättat lokala rutiner för gåvor, intern och extern representation, jäv och nepotism</i>						
		Gåvor överstiger beloppsgräns	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	
Ekonomi	Rapportering av egna utlägg i LISA självservice <i>Personal redovisar egna utlägg för inköp böcker, livsmedel, kontorsmaterial, friskvård, Intern och extern representation, telefonersättning och övriga utlägg. Underlag i form av kvitto ska kunna uppvisas.</i>	Regler och riktlinjer för inköp följs inte <i>Inköp görs utanför avtal. Redovisning av utlägg ej enligt riktlinjer. Verifikat saknas mm</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	1 - Försumbar	 Rutiner för kontroll utarbetas.
Information	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 på grund av tekniska problem <i>Tekniska problem</i>	Nej	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	
		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 sidan om det ordinarie i förvaltningen, vilket skall anmälas till arbetsgivaren. Kontroll av att anställa inte har bisyssla som strider mot kollektivavtal</i>	Anställd har bisyssla som strider mot kollektivavtal AB och som inverkar 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>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	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	



Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Effektivitet i personalrapportering <i>Underlag för anställning och lön skickas till Serviceförvaltningen för verkställighet.</i>	Underlag för anställning och lön kommer inte fram/ kommer fram för sent till Serviceförvaltningen <i>Personal får inte lön. Kostsamma extrautbetalningar</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	 Rutiner förbättras
	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	Ja	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Lagstiftning och jämställdhetsplanen följs inte <i>Mänskliga, ekonomiska och juridiska konsekvenser om lagstiftningen inte följs.</i>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	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	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Medarbetarsamtal <i>Arligen samtlig personal inom alla enheter.</i>	Medarbetarsamtal utförs inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	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	Att stadens rehabiliteringsprocess inte följs	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	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 <i>Organisation, uppdrag och mål för verksamheten ska vara tydliga.</i>	Bestämmelser i arbetsmiljölagstiftning följs inte <i>Exempelvis att skyddsronde inte genomförs, eller att skyddsombud inte deltar. Arbetsklimatet medger inte öppenhet etc.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	



Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>Arbetsgivaren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att kraven i arbetsmiljölag, förordningar och föreskrifter uppfylls. Chefer och medarbetare ska samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Staden följer genom regelbundna enkäter aktivt upp hur medarbetare och chefer upplever sin arbetssituation och utveckling i arbetet. Stadens rehabiliteringsarbete bygger på tidiga insatser och en tydlig arbetsordning.</i>						
	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	
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	 Uppdaterade rutiner
	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	3 - Kännbar	
		Mer tidskrävande arbete, övertid, längre handläggningstider.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Beslut om vård av ungdom med tvång	Det finns ingen ledig plats på något §12-hem.	Ja	Ja	2 - Mindre	4 - Allvarlig	



Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	enligt LVU	<i>Efter ett beslut om omedelbart omhändertagande och akut placering måste ske.</i>			sannolikt		
	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 av utförandet 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>Fakturering från anordnare av vård och omsorg 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	
	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	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser	Nej	Nej	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 rättssäkerhet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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 utarbetades 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>Förvaltningsövergripande policy och rutiner har färdigställts 2012.</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa	Samverkan fungerar inte <i>Bristande kommunikation, barn "faller mellan stolarna".</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	 Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden ska säkerställa att stadens riktlinjer för samverkan mellan förskola, skola och socialtjänst för barn/ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa är implementerad i alla förskolor och skolor
	Socialtjänstens enheter upprätthåller tillgänglighet för akuta ärenden <i>Socialsekreterare går alltid att nå på dagtid</i>	Brister i samarbete med stadens växel. <i>Växeln i Avesta brister i sin funktion, arbetar inte enligt avtal, alternativt att växeln inte har erhållit korrekt information om förvaltningens olika funktioner. Samtal kopplas fel eller kommer inte fram.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		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 följder 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	Beslut och insatser i individärenden följs inte upp	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	 Stickprovskontroller och

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>Myndighetsutövning Äldreomsorg och Socialtjänst</i>	<i>Kan medföra bristande rättssäkerhet för de enskilde och ökade kostnader då insatser ej omprövas.</i>					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	
		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	
	Utbyggnad av grupp- och stödbostäder för personer med funktionsnedsättning	Utbyggnadstakt för låg. <i>Motsvarar inte behoven</i>			3 - Möjlig	4 - Allvarlig	<p>II Stadsdelsnämnderna ska i samråd med bostadsbolagen inventera möjligheten att bygga om/ omvandla befintliga byggnader till gruppboende eller servicebostäder</p> <p>II Stadsdelsnämnderna, exploaterings- samt stadsbyggnadsnämnden ska i samråd med varandra i tidigt skede planera för omsorgslägenheter i stadsutvecklingsområden</p> <p>II Säkerställ att nämnderna</p>

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
							beställer de gruppbeståder som behövs
	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 paraplysystemet.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
Socialtjänst	Registrering av beslut efter utredning i barn- och ungdomsärende i Paraplysystemet <i>Besluten registreras i samband med att de fattas.</i>	Beslut registrera inte eller registreras för sent <i>Revisionskontoret har riktat kritik mot hur beslut i barn och ungdomsärenden dokumenteras i Paraplysystemet. Besluten bör registreras i samband med att de fattas. Risk att så inte sker.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	 Familjeenheten har inlett ett arbete för att förbättra situationen
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	 Uppdaterade rutiner
	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 av utförandet 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>Fakturering från anordnare av vård och omsorg ska överensstämja med</i>	Bristande kontroll av överensstämmelse med beställning <i>Kontroll sker inte, rutiner och system för</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>beviljad insats</i>	<i>kontroll saknas eventuellt. Faktura betalas utan kontroll.</i>					
	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	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Krisberedskap hos entreprenörer	Entreprenör upprätthåller ingen beredskap för kris och oförutsedda händelser	Nej	Nej	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>Äldreomsorgen</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 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 utarbetades 2009</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Rutiner för hot och våld <i>Alla verksamheter ska ha rutiner för att</i>	Våldshändelse inträffar <i>Förvaltningsövergripande policy och rutiner har</i>	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>förebygga, hantera och följa upp incidenter och händelser</i>	<i>färdigställt 2012.</i>					
	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	 Fortlopande 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 hemtjänststimmar beviljas 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 boende <i>Äldreomsorg</i>	Beställare och utförare har olika syn på den enskildes vårdbehov	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	