

ILS 2011: Risk & Väsentlighet Nämndens väsentliga processer - 2011 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Effektivitet	Administration av datasystem 🚩	Tidsåtgång 🚩 Att administration av datasystem riskerar att ta tid från övrigt arbete.	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	
	Anpassning av verksamheterna efter förändrade behov. 🚩	Att verksamheterna inte kan leverera insatser/ service med tillräckligt god kvalitet till brukarna. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Verksamhetsförändringar 🚩	Att brukare och anhöriga känner oro och missnöje. 🚩	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	🚩 Kommunikationsplan för information, dialog, synpunkter, samverkan tas fram för varje specifik verksamhetsförändring.
Ekonomi	Bokslut/ Årsredovisning 🚩	Analys 🚩 Att analyser är otillräckliga t.ex. kopplingen mellan ekonomiskt resultat och måluppfyllelse.	Nej	Nej	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	🚩 Utveckling av rutiner
		Periodisering 🚩 Felaktiga eller uteblivna periodiseringar eller andra avvikelser från god redovisningssed	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	🚩 Stickprovskontroller 🚩 Utbildning
	Budget och uppföljning 🚩	Felaktiga underlag. 🚩 Felaktigt budgetunderlag. Felaktiga uppföljningsunderlag från enheterna.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	🚩 Checklista
	Ekonomiska transaktioner 🚩	Attest 🚩 Att fakturor inte atteras i tid. Ej uppdaterade attestkort, enhetschef sjuk, skanning har ej fungerat och back-up saknas.	Ja	Ja	5 - Mycket sannolikt	4 - Allvarlig	🚩 Rutinbeskrivning med checklista
		Fel i löneutbetalningar. 🚩 Att lönetransaktionslistor inte kontrolleras, signeras eller arkiveras av enhetschef. Medarbetare kan riskera att inte få rätt lön i rätt tid eller riskera att få löneskuld i onödan. Kostnaderna kan öka genom felaktiga och oupptäckta utbetalningar.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Felaktig kontering 🚩 Felaktig kontering av ekonomiska transaktioner. Felaktig kontering kan medföra felaktiga uppföljningsunderlag som leder till felaktiga prognoser över ekonomiskt utfall eller måluppfyllelse av t.ex. ekologiska livsmedel eller energiförbrukning.	Ja	Ja	5 - Mycket sannolikt	3 - Kännbar	🚩 Utbildning
		Inköp 🚩 Att inköp och beställningar inte sker enligt stadens policy. Att inköp görs utanför ramavtal och att staden blir skadeståndsskyldig eller att beställningar inte dokumenteras.	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	🚩 Utbildning för enhetschefer och andra nyckelpersoner.
	ILS 🚩	Att tidplanen inte hålls. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Att årsmålen inte nås. 🚩	Ja	Ja	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	🚩 Analys
	Internkontroll 🚩	Internkontroll inte utförs i enheterna. 🚩 Att internkontroll inte utförs i enheterna.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiskt bistånd	Hantering av egna medel och ekonomiskt bistånd. Att egna medel och ekonomiskt bistånd betalas ut i enlighet med gällande regler. 🚩	Egna medel eller ekonomiskt bistånd 🚩 Att egna medel eller ekonomiskt bistånd inte betalas ut i enlighet med gällande regler. Felaktig eller försenad utbetalning genom otillräcklig vikarietäckning/ backup vid sjukdom etc. klienter blir lidande och staden får försämrat anseende.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	
Förskoleverksamhet	Intäktsbevakning. 🚩	Felaktiga föräldraavgifter 🚩 Att förvaltningen missar intäkter genom felaktiga föräldraavgifter.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Kollo. Information till brukare, kontakt med arrangörer, fördelning platser efter önskemål, uppföljning och utvärdering av kollo och handläggning. Delta med information till upphandling av kollo. 🚩	Brist vid förberedelse, handläggning. Brist vid information till brukare, kontakt med arrangörer, fördelning platser efter önskemål, uppföljning och utvärdering av kollo och handläggning. Fel information/underlag vid upphandling av kollo. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Köhandläggning förskola. Placering av barn i barnomsorg vid rätt tid och i första hand efter önskemål. 🚩	Barnomsorgsplatser finns inte enligt önskemål. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Ledning, styrning, uppföljning, kontroll och feedback 🚩	Brist i rutiner 🚩 Brist i rutiner, planering, uppföljning, dialoger	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Platsbevakning. 🚩	Uppsägning av platser i tid. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Samverkan 🚩	Med socialtjänst, skola BUP 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Utveckling, lärande, omsorg 🚩	Brister i verksamhetens utförande 🚩 Arbete utifrån läroplan och andra styrdokument Samverkar bra med olika aktörer Har ett tydligt brukarfokus Sekretess och offentlighet	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Individ- och familjeomsorg inkl. socialpsykiatri	Utförande av insatser. Att en genomförandeplan har upprättats i samråd med brukaren och att insatserna utförs enligt denna. 🚩	Att brukaren inte får sina beviljade insatser enligt genomförandeplanen. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring). 🚩	Att brukaren inte får hjälp pga brister i informationsöverföring i samband med utskrivning från slutenvården. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
Infrastruktur och stadsutveckling	Verksamhetslokaler. Delta i och delvis driva processen kring anskaffning, avveckling och utveckling av ändamålsenliga lokaler 🚩	Felbedömning av behovet av verksamhetslokaler. Faktaunderlag för beslut är bristfälligt eller felaktigt, omvärldsförhållanden förändras och därmed behoven av t.ex. förskoleplats. Kostnaderna är för stora i förhållande till budget etc. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Omvärld	Extern information/kommunikation till brukare/medborgare m.fl. om förvaltningens verksamheter och tjänster. Intern informationen/kommunikation ska vara aktuell, korrekt och tydlig. 🚩	Informationsbrist 🚩 Felaktig eller inaktuell information sprids om verksamheten. Viktig information om verksamheten finns inte tillgänglig för brukarna. Att felaktig och otydlig information sprids. Informationsbristerna gör att utförarna inte får nya brukare.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	🔔 Översyn av informationsmaterial
	Korrekt och adekvat underlag för beslut till beslutsfattande tjänstemän och politiker. Om behov, verksamhet, utveckling, samverkan mm 🚩	Fel i beslutsunderlag, vilket leder till felaktiga beslut. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Medarbetarna arbetar utifrån gällande lagar, riktlinjer och styrdokument. Målen med verksamheten är i linje med dessa. Målen följs upp och utvärderas. Gott ledarskap. Utbildad personal. 🚩	Lagar, förordningar, föreskrifter m m efterföljs inte. På grund av otillräcklig beredskap efterföljs inte lagar, förordningar, föreskrifter mm pga dålig kännedom om dessa, vilket kan leda till ändrade beslut, dålig måluppfyllelse och rättsliga påföljder. Brist i kvalitetsarbetet och internkontroll. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
Personalpolitik	Hantering av övertalighet 🚩	Att personalen känner oro. 🚩	Ja	Ja	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	🚩 informationsmöten
	Kompetensutveckling 🚩	Otillräcklig kompetens. Personalen kan inte fullgöra sin arbetsuppgifter vilket medför att servicen till medborgare samt andra aktörer försämras eller uteblir. Svårigheter att uppfylla fastställda mål. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	🚩 Inom äldreomsorgen erbjuds bl.a. kompetensutveckling utifrån validering mot yrkeskrav.
	Medarbetarna ska vara kunniga och utbildade i verksamheterna. 🚩	Man rekryterar olämplig personal. Brister i bemötande och förhållningssätt. Brister i introduktion och information om värdegrund. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Stöd och service till personer med funktionsnedsättning	Utförande av insatser. Att en genomförandeplan har upprättats i samråd med brukaren och att insatserna utförs enligt denna. 🚩	Att brukaren inte får sina beviljade insatser enligt genomförandeplanen. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring). 🚩	Att brukaren inte får hjälp pga brister i informationsöverföring i samband med utskrivning från slutenvården. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Utskrivningsprocess (Intern informationsöverföring) 🚩	Att brukaren inte får hjälp eller fel hjälp pga brister i informationsöverföring mellan olika yrkeskategorier inom verksamheten. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
Säkerhet	Beredskap, kris och katastrof 🚩	Bristande rutiner för beredskapsarbetet, otillräcklig utbildning, inaktuella planer, telefonlistor e t c 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	🚩 Telefonlistor, planer mm uppdateras regelbundet. Resurspersoner utbildas också regelbundet.
		Otillräckligt antal stödpersoner. Att inte tillräckligt många stödpersoner finns tillgängliga vid en händelse. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Brand 🚩	Brand uppstår 🚩	Nej	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	🚩 Brandutbildning, brandskyddskontroll
	Dokumentation i IT-baserade verksamhets system 🚩	Att det uppstår tekniska problem och driftsstörningar som medför att personal inte får viktig information om brukarna. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Dokumentation. 🚩	Bristande dokumentation av beslut som kan medföra att brukaren inte får sina insatser. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	🚩 Inom äldreomsorgen och social omsorgen genomförs bl.a. stickprovskontroller.
	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. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	🚩 Inom social omsorgen genomförs bl.a. stickprovskontroller.
	Hantering av mat. Att maten levereras och tillagas på rätt sätt genom att hanteringen följer lagar och rutiner för livsmedelshantering. 🚩	Att brukare kan bli sjuka. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
IT säkerhet 🚩		Felaktig lösenordshantering. 🚩 Att lösenord kan användas av obehöriga.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	🚩 Dokumentation av rutiner
		Felaktiga inställningar i datasystem. Uskrifter av känsliga/ sekretessbelagda uppgifter kommer till fel avdelning/ obehörig personal. 🚩		Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	🚩 Informations insatser
		Intrång i förvaltningens datasystem. Känsliga och sekretessbelagda uppgifter sprids till obehöriga. Risk för att enskilda individer kommer till skada. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
Larm 🚩		Brister i interna larmsystem och rutiner. Att interna larm, rutiner och teknisk utrustning inte fungerar vid överfall, inbrott och brand. Risk för person- och egendomsskador samt stöld. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	🚩 Information och utbildningar
Läkemedelshantering. Läkemedelshandlingen ska vara säker och rutinerna ska följas. 🚩		Utebliven läkemedelsbehandling. Väsentlighetsgraden beror dock på vilket läkemedel som uteblivit. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
Nyckelhanteringen ska vara säker och rutinerna ska följas. 🚩		Att obehöriga kommer in till brukaren. 🚩	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	🚩 Nyckelfri hemtjänst
Sekretess 🚩		Att sekretessbelagda uppgifter sprids, t.ex. i samband med hantering av utskrifter, fax och inkommenpost. Känsliga telefonsamtal som förs så att obehöriga kan höra. Överhörning, mellan tjänsterum och besöksrum 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
Smittspridning i omvårdnaden. 🚩 Omvårdnaden ska vara trygg och säker. Hygienrutinerna ska följas.		Smittspridning som medför att brukare och personal blir sjuka. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	🚩 Inom äldreomsorgen genomförs utbildningsinsatser inom området hygien.
Säkerhet 🚩		Hot och våld. Risk för att medarbetare och brukare utsätts för hot och våld. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
		Olycksfall. 🚩 Risk för att brukare eller medarbetare som drabbas av olycksfall inte får adekvat hjälp.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
Upphandling	Uppföljning av verksamhetens kvalitet i egen regi, entreprenad och privata utförare. 🚩	Brukarna får inte den kvalitet som utlovats av verksamheten. 🚩	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	🚩 Inom äldreomsorgen ska tids- och aktivitetsplanen för all uppföljning uppdateras.
Äldreomsorg	Intern informationsöverföring 🚩	Brister i informationsöverföring 🚩 Att brukaren inte får hjälp eller fel hjälp pga brister i informationsöverföring mellan olika yrkeskategorier inom verksamheten.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
	Utförande av insatser. Att en genomförandeplan har upprättats i samråd med brukaren och att insatserna utförs enligt denna. 🚩	Bristande insatser 🚩 Att brukaren inte får sina beviljade insatser enligt genomförandeplanen.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	🚩 Arbetsplan 2011 för utveckling av den sociala dokumentation ska uppdateras. Stickprovskontroller genomförs.
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring). 🚩	Brister i informationsöverföring 🚩 Att brukaren inte får hjälp pga brister i informationsöverföring i samband med utskrivning från slutenvården.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	🚩 Bättre Samverkan - Bättre liv, försöksverksamhet tillsammans med landstinget och olika vårdgivare för att få en sammanhållen vårdkedja utifrån den äldres behov.

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
							♦ Utveckling pågår av systemet Webbcare för information mellan landsting och biståndshandläggare samt införande av trygghetskvitto.
