

ILS 2012: Risk & Väsentlighet väsentliga processer - 2012 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp-kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Beställare	Dokumentation	Bristande dokumentation av beställningar som kan medföra att brukaren inte få sina insatser.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Inom äldreomsorgen och social omsorg genomförs bl. a. stickprovskontroller.
Ekonomi/ Administration	Budget och uppföljning	Felaktiga underlag. <i>Felaktigt budgetunderlag och felaktiga uppföljningsunderlag från enheterna kan leda till en felaktig budget och felaktiga prognoser i uppföljningsrapporterna.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Checklista
	Delårsbokslut/Bokslut/Årsredovisning	Analys är otillräckliga. <i>Att analys är otillräckliga vilket kan medföra att orsakerna till avvikelserna inte blir tydliga. Detta kan resultera i att målen i kommande verksamhetsplaner inte sätts på rätt nivå. Att analys är otillräckliga t.ex. kopplingen mellan ekonomiskt resultat och måluppfyllelse.</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Rutinbeskrivning ♦ Analys av måluppfyllelse efter T 2.
		Avvikelser från god redovisningssed. <i>Felaktiga eller uteblivna periodiseringar eller andra avvikelser från god redovisningssed t.ex. genom felaktiga periodiseringsunderlag från enheterna.</i>	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.
	Ekonomiska transaktioner	Attest <i>Att fakturor inte attesteras i tid. Ej uppdaterade attestkort, enhetschef sjuk, skanning har ej fungerat och back-up saknas.</i>	Ja	Ja	5 - Mycket sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Attestkorten uppdateras ♦ Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda. ♦ Rutinbeskrivning
		Fel i löneutbetalningar. <i>Att lönetransaktionslistor inte kontrolleras, signeras eller arkiveras av enhetschef. Medarbetare kan riskerar att inte få rätt lön i rätt tid eller riskerar att få löneskuld i onödan. Kostnaderna kan öka genom felaktiga och oupptäckta utbetalningar.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		Felaktig kontering av ekonomiska transaktioner. <i>Felaktig kontering kan medföra felaktiga uppföljningsunderlag som leder till felaktiga prognoser över ekonomiskt utfall eller måluppfyllelse av t.ex. ekologiska livsmedel eller energiförbrukning.</i>	Ja	Ja	5 - Mycket sannolikt	3 - Kännbar	♦ Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.
		Inköp <i>Att inköp och beställningar inte sker enligt stadens eller förvaltningens policy. Att inköp görs utanför ramavtal och att staden blir skadeståndsskyldig eller att beställningar inte dokumenteras.</i>	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	♦ Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.
ILS		Att tidplanen inte hålls.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
		Att årsmålen inte nås.	Ja	Ja	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	♦ Analys av måluppfyllelse.
Internkontroll		Internkontroll inte utförs inom enheterna. <i>Detta kan leda till att lagar och regler inte följs på ett tillfredsställande sätt och att kvaliteten i verksamheterna inte hålls på en godtagbar nivå.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Internkontrollbesök
Förskoleverksamhet	Ekonomi - Intäktsbevakning.	Felaktiga föräldraavgifter <i>Att förvaltningen missar intäkter genom felaktiga föräldraavgifter.</i>	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.	Barnomsorgsplats finns inte enligt önskemål.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Utveckling, lärande, omsorg	Brister i verksamhetens utförande <i>Arbete utifrån läroplan och andra styrdokument</i> <i>Samverkar bra med olika aktörer</i> <i>Har ett tydligt brukarfokus</i> <i>Sekretess och offentlighet</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Gemensam	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	
	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 omsorg ska bl.a. stickprovskontroller genomföras.
	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	
	Information/kommunikation (extern) till brukare/medborgare m.fl. om förvaltningens verksamheter och tjänster. Intern informationen/kommunikation ska vara aktuell, korrekt och tydlig.	Informationsbrist <i>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 utförarenheterna inte får nya brukare.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Översyn av informationsmaterial
	Informationsöverföring (intern)	Brister i informationsöverföring <i>Att brukaren inte får hjälp eller fel hjälp pga brister i informationsöverföring mellan olika yrkeskategorier inom verksamheten.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
	Klagomålshantering	Att brukarna/medborgarna inte får svar i tid. Brister i bemötande.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Rutinen för klagomålshantering ska uppdateras.
	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	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Ledning, styrning, uppföljning, kontroll och feedback	Brist i rutiner <i>Brist i rutiner, planering, uppföljning, dialoger</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Läkemedelshantering. Läkemedelshantering ska vara säker och rutinerna ska följas.	Utebliven läkemedelsbehandling. Väsentlighetsgraden beror dock på vilket läkemedel som uteblivit.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Platsbevakning.	Uppsägning av platser i tid.	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	Samverkan	Att samverkan mella socialtjänst, förskola, skola och BUP inte fungerar.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Smittbridning 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	
	Uppföljning av verksameters kvalitet i egen regi, entreprenad och privata utförare.	Brukarna får inte den kvalitet som utlovats av verksamheten.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	♦ Social omsorg gör regelbundna uppföljningar med avdelningens entreprenörer.
	Utförande av insatser. Att en genomförandeplan har upprättats i samråd med brukaren och att insatserna utförs enligt denna.	Bristande insatser <i>Att brukaren inte får sina beviljade insatser enligt genomförandeplanen.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Arbetsplan 2012 för utveckling av den sociala dokumentation ska uppdateras. Stickprovskontroller genomförs.
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring).	Brister i informationsöverföring <i>Att brukaren inte får hjälp pga brister i informationsöverföring i samband med utskrivning från slutenvården.</i>	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.
	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	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	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.
Lokaler	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	
Personal	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	
	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 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	♦ Översyn av rutiner.
	Medarbetarna ska vara kunniga och utbildade i verksamheterna.	Man rekryterar olämplig personal. Bristar i bemötande och förhållningssätt. Bristar i introduktion och information om värdegrund.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
Social omsorg	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 <i>Att egna medel eller ekonomiskt bistånd inte betals 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.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
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	
	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	
		Att Paraplysystemet inte fungerar, leder till avsevärd fördröjning/stopp för utbetalning av ekonomiskt bistånd och familjehemslöner.	Ja	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
Hantering vid en brandsituation.	Brand uppstår	Nej	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Brandutbildning, brandskyddskontroll ♦ Övergripande rutinbeskrivning för hantering av brandsituationer tas fram.	
Hantering vid hot, våld och olycksfall	Hot och våld. Risk för att medarbetare och brukare utsätts för hot och våld.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig		
	Olycksfall. <i>Risk för att brukare eller medarbetare som drabbas av olycksfall inte får adekvat hjälp.</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig		
IT säkerhet	Felaktig lösenordshantering. <i>Att lösenord kan användas av obehöriga.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Dokumentation av rutiner för lösenordshantering.	
	Felaktiga inställningar i datasystem. Uskrifter av känsliga/sekretessbelagda uppgifter kommer till fel avdelning/ obehörig personal.		Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Informationsinsatser gällande bl a inställningar för säker utskrift.	
						♦ Översyn av rutiner vid utskrift av känsliga och sekretessbelagda uppgifter.	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		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	♦ Informationsinsatser angående hantering av smartkortet.
	Larm	Att brukaren inte får hjälp pga brister i larmrutiner eller pga tekniska problem.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		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 om interna larm, rutiner och teknisk utrustning.
	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.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	