
























Uppföljning av aktiviteter RoV - VB 2012 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)		Att information om att vi erbjuder feriearbeten inte når målgruppen.	 Annonsering om sommarjobb på webbsida och i lokalpress.	Annonsering har skett inför rekryteringen våren 2012.
			 Ta fram rutiner för säkerställande av platser för feriearbetare.	Rutinbeskrivning för rekryteringsarbetet har tagits fram under början av 2012.
Andel elbilar		Andel elbilar kan inte uppnås pga av att förvaltningens fordonspark är bunden vid avtal som löper ut senare än 2012	 De bilavtal som ska ersättas under 2012 kommer att ersättas med elbilar där så möjligt.	De bilavtal som har löpt ut under året har ersatts med elbilar. Totalt sju elbilar har införskaffats och antalet uppgick vid årsskiftet till femton. Aktiviteten fortsätter under 2013.
Elanvändning per kvadratmeter		Enheten har begränsad möjlighet att genomföra kostsamma energibesparande åtgärder.	 Information till enheterna om mindre kostsamma åtgärder för att spara energi.	Informationsinsatser har genomförts.
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		Att chefen inte lyckats tydliggöra nämndens och kommunfullmäktiges fastställda mål för verksamheten.	 På arbetsplatsträffar och planeringsdagar kommunicera mål,riktlinjer,förhållningssätt och policies. Medverka till att skapa ett diskussionsklimat som gör det enkelt för medarbetarna att bidra med egna erfarenheter och komma med förslag.	Vid de internkontrollbesök som har gjorts på enheterna under året framgick att mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies har gått igenom och diskuterats på enheternas APT och planeringsdagar där allas delaktighet har uppmuntrats. Enheternas verksamhetsplaner, tertiärrapporter och verksamhetsberättelser har behandlats på APT.
Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden		Avtalsrelaterad risk	 Fortlöpande uppföljning under året av att skötsel och underhåll utförs enligt avtal.	Sedan tjänsten som parkkontrollant tillsattes har uppföljningen av att skötsel och underhåll utförs enligt entreprenörsavtalet kunnat följas upp mer noggrant.
			 Noggrannare uppföljning av entreprenörens åtaganden för städning och underhåll.	Sedan tjänsten som parkkontrollant tillsattes har uppföljningen av att städning och underhåll har skett enligt entreprenörsavtalet kunnat följas upp mer noggrant.


Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		Förändring i insatsen gör att brukaren bli missnöjd.	✓ Följs upp genom förvaltningens och stadens brukarundersökningar.	Brukarnas och klienternas åsikter om hur de blivit bemötta följs upp både genom stadens och genom förvaltningens egna brukarundersökningar. Resultaten finns redovisade i nämndens och enheternas verksamhetsberättelser. Förvaltningens egna brukarundersökningar har också redovisats direkt till stadsdelsnämnden.
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)		Brukarna blir missnöjda därför att de får en annorlunda insats än den de tänkt sig.	✓ Brukarnas upplevelse av sin möjlighet till inflytande ska undersökas i stadens brukarundersökningar. Resultatet ska redovisas i nämndens verksamhetsberättelse.	Brukarnas upplevelse av sin möjlighet till inflytande har undersökts i stadens brukarundersökningar. Resultatet finns redovisat i nämndens verksamhetsberättelse.
Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå		Att krisledningsövning inte genomförs pga att det planeras in för sent på året	✓ Genomföra krisledningsövning första halvåret	Krisledningsövning planerades in och genomfördes in enligt plan. Under året har telefonlistor uppdaterats och utbildning för resurspersoner genomförts.
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst		Jämför Service	✓ Rutin ska ta fram för att säkerställa att informationen på JämförService är aktuell.	Enheternas information på Jämför Service uppdateras vid förändringar. Kontroll av informationen görs i samband med tertialrapporterna.
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård- och omsorgsboende		Jämför Service	✓ Rutin ska ta fram för att säkerställa att informationen på JämförService är aktuell.	Enheternas information på Jämför Service uppdateras vid förändringar. Kontroll av informationen görs i samband med tertialrapporterna.
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.	✓ Att alla brukare har en genomförandeplan. Stickprovskontroller ska genomföras.	Kontroll av genomförandeplaner och dokumentation har genomförts. Det finns fortsatt behov av att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen. Resultaten från stadens brukarundersökning visar att brukarnas nöjdhet med hemtjänsten ökat. Årsmålet har dock inte uppfyllts totalt sett.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Beredskap, kris och katastrof	Bristande rutiner för beredskapsarbetet, otillräcklig utbildning, inaktuella planer, telefonlistor e t c	 Telefonlistor, planer mm uppdateras regelbundet. Resurspersoner utbildas också regelbundet.	Under året har telefonlistor uppdaterats och utbildning för resurspersoner genomförts.
	Budget och uppföljning	Felaktiga underlag.	 Checklista	Arbetet med att ta fram en checklista fortsätter under 2013.
	Delårsbokslut/Bokslut/ Årsredovisning	Analys är otillräckliga.	 Rutinbeskrivning	Dialogmöten inför bokslut och delårsbokslut har införts. Anvisningarna för enheternas arbete med bokslut och verksamhetsberättelse har utvecklats. ILS-gruppen och förvaltningsledningen analyserar måluppfyllelsen i samband med tertialrapport 2. Arbetet med att utveckla analysen fortsätter under 2013.
			 Analys av måluppfyllelse efter T 2.	Måluppfyllelsen har analyserats efter T 2 inför framtagandet av mål för 2013.
		Avvikelse från god redovisningssed.	 Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.	Dialogmöten har hållits med enhetschefer och andra berörda.
	Dokumentation	Bristande dokumentation av beställningar som kan medföra att brukaren inte får sina insatser.	 Inom äldreomsorgen och social omsorg genomförs bl. a. stickprovskontroller.	Social omsorgs stab har granskat genomförandeplaner vid assistansenheten. Beställarenheten funktionsnedsättning har genomfört kollegiegranskningar av journalanteckningar, beställningar och beslut.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Ekonomiska transaktioner	Attest	 Attestkorten uppdateras	Attestkorten uppdateras löpande vid förändringar. Chefer kan själva aktivera vikarier som finns med på attestkorten. Attestinstruktioner finns på intranätet.
			 Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.	Dialogmöten har genomförts och planeringen för en större utbildning i inköpsprocessen har genomförts.
			 Rutinbeskrivning	
		Felaktig kontering av ekonomiska transaktioner.	 Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.	Controllers och redovisningsansvarig rättar löpande felkonteringar och informerar berörda chefer. Chefer och andra nyckelpersoner utbildas/informeras i ekonomiska frågor t.ex. när ny kontoplan har tagits fram.
Inköp	 Ekonomiutbildning för enhetschefer och andra berörda.	Enhetschefer och nyckelpersoner har fått utbildning/information om regler och rutiner för inköp. Förvaltningen är med som pilot i implementeringen av inköpsmodulen i Agresso. En större utbildning kommer att hållas för alla beställare och attestanter i februari 2013.		
	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.	 Inom social omsorg ska bl.a. stickprovskontroller genomföras.	Barn- och ungdomsenheten har granskat utredningstiden för barn- och ungdomsutredningar.
	Hantering av övertalighet	Att personalen känner oro.	 Informationsmöten	De få anställda inom stadelsförvaltningen som blivit övertaliga har informerats.
	Hantering vid en brandsituation.	Brand uppstår	 Brandutbildning sker fortlöpande i verksamheterna och i förvaltningshuset.	Arbete med utbildning och information genomförs fortlöpande. En brandövning har genomförts på Telefonvägen 30 under december 2012.
			 Övergripande rutinbeskrivning för hantering av brandsituationer tas fram.	Uppdateras 2013.
	ILS	Att årsmålen inte nås.	 Analys av måluppfyllelse.	ILS-gruppen och förvaltningsledningen analyserar måluppfyllelsen i samband med tertialrapport 2.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Information/kommunikation (extern) till brukare/medborgare m.fl. om förvaltningens verksamheter och tjänster. Intern informationen/kommunikation ska vara aktuell, korrekt och tydlig.	Informationsbrist	✓ Översyn av informationsmaterial	Information ges via webben/jämför service och månadsannonser. Frågor från allmänhet besvaras skyndsamt. Förbättringsförslag på informationsinsatser har samlats in internt.
	Internkontroll	Internkontroll inte utförs inom enheterna.	✓ Internkontrollbesök	Samtliga sex internkontrollbesök har genomförts och protokollförts. Vid besöken kontrolleras enheternas arbete med den interna kontrollen. Resultaten av internkontrollbesöken visade att de granskade enheterna har väl fungerade rutiner för kontroll och uppföljning. Inga återbesök behöver göras.
	IT säkerhet	Felaktig lösenordshantering.	🔄 Dokumentation av rutiner för lösenordshantering.	Information om rutiner för lösenordshantering finns på intranätet. Under 2012 har också ett informationstillfälle hållits för enhetschefer samt utbildning av tjänstekortshandläggarna. Detta arbete pågår fortlöpande år från år och informationen uppdateras när så krävs.
		Felaktiga inställningar i datasystem. Uskrifter av känsliga/sekretessbelagda uppgifter kommer till fel avdelning/obehörig personal.	✓ Informationsinsatser gällande bl a inställningar för säker utskrift. ✓ Översyn av rutiner vid utskrift av känsliga och sekretessbelagda uppgifter.	Information lämnas varje år på samtliga avdelningars APT i förvaltningshuset samt fortlöpande till alla enhetschefer. Information lämnas varje år på samtliga avdelningars APT i förvaltningshuset samt fortlöpande till alla enhetschefer.
		Intrång i förvaltningens datasystem. Känsliga och sekretessbelagda uppgifter sprids till obehöriga. Risk för att enskilda individer kommer till skada.	✓ Informationsinsatser angående hantering av smartkortet.	Information om rutiner för smartkortet finns på intranätet. Under 2012 har också ett informationstillfälle hållits för enhetschefer samt utbildning av tjänstekortshandläggarna. Detta arbete pågår fortlöpande år från år och informationen uppdateras när så krävs.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Klagomålshantering	Att brukarna/medborgarna inte får svar i tid. Brister i bemötande.	✓ Rutinen för klagomålshantering ska uppdateras.	Rutinerna för klagomålshantering har uppdaterats och kan nu lämnas både muntligt och skriftligt samt via e-tjänster. Alla klagomål diarieförs och hanteras av respektive verksamhet. Klagomålens omfattning redovisas i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse.
	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.	✓ Information och utbildningar om interna larm, rutiner och teknisk utrustning.	En larmplan togs fram 2012 i samarbete med Social omsorg. Planen har godkänts av Arbetsmarknadsstyrelsen.
	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.	✓ Översyn av rutiner.	Nytt kvalitetsledningssystem har utarbetats för social omsorg och äldreomsorg.
	Nyckelhanteringen ska vara säker och rutinerna ska följas.	Att obehöriga kommer in till brukaren.	✓ Nyckelfri hemtjänst	Nyckelfri hemtjänst har inte införts under 2012.
	Uppföljning av verksamheters kvalitet i egen regi, entreprenad och privata utförare.	Brukarna får inte den kvalitet som utlovats av verksamheten.	✓ Social omsorg gör regelbundna uppföljningar med avdelningens entreprenörer.	Social omsorgs stab har gjort uppföljningar med avdelningens entreprenörer under 2012.
	Utförande av insatser. Att en genomförandeplan har upprättats i samråd med brukaren och att insatserna utförs enligt denna.	Bristande insatser	✓ Arbetsplan 2012 för utveckling av den sociala dokumentation ska uppdateras. Stickprovskontroller genomförs.	Social omsorgs stab har granskat genomförandeplaner vid assistansenheten.
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring).	Brister i informationsöverföring	▶ Bättre Samverkan - Bättre liv, försöksverksamhet tillsammans med landstinget och olika vårdgivare för att få en sammanhållen vårdkedja utifrån den äldres behov.	Försöksverksamheten har fortgått under året och förslag till gemensamma och särskilda rutiner för att säkerställa vården och omsorgen har utarbetats. Projektet fortsätter 2013.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Verksamhetsförändringar	Att brukare och anhöriga känner oro och missnöje.	 Kommunikationsplan för information, dialog, synpunkter, samverkan tas fram för varje specifik verksamhetsförändring.	Under 2012 har informationsinsatser genomförts i samband med förändringarna på Axelsbergs servicehus och Trekantens servicehus.