

## Uppföljning av aktiviteter RoV - VB 2013 (Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd)

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi		Att verksamheterna inte kommer att kunna tillhandahålla tillräckligt antal platser.	✓ Annonsering om sommarjobb på webbsida och i lokalpress.	
Administrationens andel av de totala kostnaderna		Att administrationens andel av de totala kostnaderna inte blir tillräckligt låg.	✓ Förnyad upphandling av kontorsservice. ✓ Informationsinsats	Information om vikten av hålla nere administrationskostnaderna bl.a. genom att begränsa användandet av manuella fakturor, betala i tid samt genom att inte ha kontantkassor i onödan har gått ut vid dialogmöten.
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter		Begränsad tillgång	✓ Utbildning i inköp	
Elanvändning per kvadratmeter		Enheterna har begränsade möjligheter att genomföra kostsamma energibesparande åtgärder.	✓ Information till enheterna om mindre kostsamma åtgärder för att spara energi.	
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.	I enheternas verksamhetsberättelser framgick att mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies har gått igenom och diskuterats på enheternas APT och planeringsdagar där allas delaktighet har uppmuntrats. Enheternas verksamhetsplaner, tertialrapporter och verksamhetsberättelser har behandlats på APT.  Detta framgick även vid de internkontrollbesök som har gjorts på enheterna under året.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden		Avtalsrelaterad risk	<p>✓ Fortlöpande uppföljning under året av att skötsel och underhåll utförs enligt avtal.</p> <p>✓ Noggrannare uppföljning av entreprenörens åtaganden för städning och underhåll.</p>	
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.
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 aktuell genomförandeplan. Enhetschef godkänner genomförandeplanerna. Stickprovskontroller genomförs i verksamhetsuppföljningen.	<p>Stickprovskontroller har genomförts vid verksamhetsuppföljningen. Enhetscheferna har regelbundet kontrollerat och följt upp att brukarna har aktuella genomförandeplaner. Det finns fortsatt behov av att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen.</p> <p>Resultaten från stadens brukarundersökning visar att brukarnas nöjdhet med hemtjänsten har ökat. Årsmålet har också uppfyllts generellt sett.</p>
Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)		Att de boende och deras anhöriga inte tycker att vård- och omsorgsboendet uppfyller utlovad kvalitet.	✓ Anhöriga inbjuds till boende- och anhörigrträffar.	Under året har verksamheterna anordnat brukare-/boende- och anhörigrträffar för information och dialog.
Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att brukaren upplever att man inte är delaktig i planeringen av insatsernas utförande.	▶ Förbättra informationen till brukarna om genomförandeplanen.	Vid besök hos ny brukare/kund går personal igenom beställningen tillsammans med denne och tar emot önskemål om dagar, tider och utförande insatserna. Informationsmaterial delas ut. Enhetschefen har kontrollerat och godkänt genomförandeplanerna samt kontrollerat att brukaren har skrivit under sin genomförandeplan. Genom egenkontrollen säkerställs att brukarna har aktuella genomförandeplaner och att insatserna utförs enligt biståndsbeslut och brukarens önskemål. Vid hemtjänsten fortgår värdegrundsarbetet med fokus på delaktighet och en individuellt anpassad hemtjänst. Resultaten från stadens

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
				brukarundersökning visar på en ökad nöjdhet med att kunna påverka. Årsmålet har dock inte uppfyllts.
Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)		Att omsorgstagarna inte känner sig trygga med hemtjänstens personal.	▶ Att enheten planerar för en god kontinuitet.	Hemtjänsten arbetar utifrån målsättningen att brukaren så långt som möjligt ska få hjälp av samma personal både under dag- och kvällstid. Resultaten från stadens brukarundersökning visar att brukarnas upplevelse av trygghet med sin hemtjänst har ökat generellt sett. Årsmålet har också uppfyllts.
	Avvikelse och missförhållanden	Om medarbetarna inte är väl införstådda med rutiner för rapportering av avvikelser och rutiner för hantering av missförhållanden och risk för missförhållanden enligt lex Sarah riskerar förvaltningen att inte i tid uppmärksamma brister som bör avhjälpas.	✓ Utbilda all myndighetsutövande personal om lex Sarah mm.	Alla medarbetare har inte kunnat utbildas under året eftersom stadens nya riktlinjer för lex Sarah kom mycket sent under hösten. Alla chefer inom social omsorgs myndighetsutövning har dock deltagit i stadens utbildning om lex Sarah och personal på några enheter inom avdelningen har fått information om sin rapportskyldighet.
	Beredskap, kris och katastrof	Bristande rutiner för beredskapsarbetet	✓ Telefonlistor, planer mm uppdateras regelbundet. Resurspersoner utbildas också regelbundet.	Under året har telefonlistor uppdaterats och utbildning för resurspersoner genomförts.
	Delårsbokslut/Bokslut/Årsredovisning	Analys är otillräckliga.	<p>✓ Analys av måluppfyllelse efter T 2.</p> <p>✓ Rutinbeskrivning</p>	<p>Måluppfyllelsen har analyserats efter T 2 inför framtagandet av mål för 2014.</p> <p>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 2014.</p>

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Dokumentation	Om beställningen inte ger rätt och tillräcklig information riskerar brukaren att få fel insats.	✓ Inom äldreomsorgen och social omsorg genomförs bl. a. stickprovskontroller.	Beställarenheten funktionsnedsättning har gjort stickprovsgranskningar av innehållet i beställningar och genomförandeplaner för insatser hos ett antal interna och externa utförare. Social omsorgs stab har granskat genomförandeplaner vid assistansenheten och stöd- och aktivitetsenheten.
		Om utredningen inte är tillräckligt väl genomförd och dokumenterad riskerar den enskilde att få en felaktig bedömning av sina behov.	✓ Regelbundna ärendegenomgångar görs med handläggarna på enhetsnivå.	Enhetschefer och biträdande enhetschefer inom social omsorg kontrollerar handläggningen av enskilda ärenden vid de återkommande ärendegenomgångar som de har med handläggarna.
			✓ Stickprovskontroller av dokumentationen genomförs av avdelningen för social omsorg.	Dokumentationen i enskilda ärenden inom social omsorg har kontrollerats på enhetsnivå. För att förbättra kvaliteten i dokumentationen har avdelningen hållit skrivkurser för både handläggare och utförare.
	Ekonomiska transaktioner	Attest	✓ Attestkortet uppdateras	Attestkortet uppdateras löpande vid förändringar. Chefer kan själva aktivera vikarier som finns med på attestkortet. Attestinstruktioner finns på intranätet. Genomgång av alla attestkort har genomförts.
			✓ Dialogmöten för enhetschefer och andra berörda.	Dialogmöten har genomförts under året.
	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.	✓ Barn- och ungdomsenheten följer upp att barn- och ungdomsutredningarna slutförs inom den lagstadgade utredningstiden.	Utredningstiderna har inte kunnat hållas på barn- och ungdomsenheten på grund av brist på personal. Externa konsulter har tagits in under andra halvåret för att avsluta utredningar som inte blivit färdigskrivna inom den lagstadgade tiden på fyra månader.
	Hantering av övertalighet	Att personalen känner oro.	✓ Informationsmöten	De få anställda inom stadelsförvaltningen som blivit övertaliga har informerats.
	Hantering vid hot, våld och olycksfall	Hot och våld. Risk för att medarbetare och brukare utsätts för hot och våld.	✓ Alla enheter ska ha aktuella handlingsplaner för hot och våld. Vid behov ska medarbetare utbildas om hot och våld.	Alla enheter inom social omsorg har aktuella handlingsplaner mot hot och våld.

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	Varje verksamhet ansvarar för att informationen i Jämför service är aktuell.  Information ges via webben/jämför service och månadsannonser. Frågor från allmänhet besvaras skyndsamt.  En ny version av intranätet har införts under 2013 och i samband med detta har informationen uppdaterats.
	Klagomålshantering	Att brukarna/medborgarna inte får svar i tid. Brister i bemötande.	✓ Rutinen för klagomålshantering ska uppdateras.	Rutinerna för klagomålshantering kan lämnas både muntligt och skriftlig samt via e-tjänster. Alla klagomål diarieförs och hanteras av respektive verksamhet. Klagomålen omfattning redovisas i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.
	Läkemedelshantering. Läkemedelshanteringen ska vara säker och rutinerna ska följas.	Utebliven läkemedelsbehandling. Väsentlighetsgraden beror dock på vilket läkemedel som uteblivit.	✓ Läkemedelsgenomgång genomförs regelbundet.	Läkemedelsgenomgångar har genomförts i samarbete med ansvarig läkare.
	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.	Förvaltningen har reviderat lex Sarah-rutinerna utifrån stadens riktlinjer som antogs i juni 2013. Nya rutiner för vård i livets slutskede har utarbetats. Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete behöver fortsätta att utvecklas på enhetsnivå.
	Nämndadministration	Nämndutskick	✓ Tidplan	Tidplan för handläggning av nämndärenden har tagits fram och gjorts känd för berörda handläggare.
	Smittbrydning i omvårdnaden.	Smittspridning som medför att brukare och personal blir sjuka.	✓ Hygienkontroller genomförs.	Hygienkontroller och uppföljning av hygienrutinerna har genomförts. Förvaltningens bedömning är att verksamheterna håller en god hygienisk standard.

Indikator	Väsentliga processer	Risk	Aktivitet	Senaste kommentaren
	Uppföljning av verksamhetens kvalitet i egen regi, entreprenad och privata utförare.	Brukarna får inte den kvalitet som utlovats av verksamheten och som de har rätt till.	<p>✓ Social omsorg gör regelbundna uppföljningar med avdelningens entreprenörer.</p> <p>✓ Verksamhetsuppföljning genomförs vid äldreomsorgens verksamheter. Vid den verksamhet som drivs på entreprenad genomförs även avtalsuppföljning och oanmälda besök olika tider på dygnet.</p>	<p>Uppföljningar har genomförts med samtliga entreprenörer under året.</p> <p>Förvaltningen har genomfört verksamhetsuppföljning vid egen regi, entreprenader och privata utförare, enligt planering. På vård- och omsorgsboende som drivs på entreprenad har medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS och förvaltningens uppföljare gjort oanmälda verksamhetsbesök dag- och kväll-/natttid.</p>
	Utskrivningsprocess (Extern informationsöverföring).	Brister i informationsöverföring	<p>✓ Bättre Samverkan - Bättre liv, försöksverksamhet försätter tillsammans med landstinget och olika vårdgivare för gemensamma rutiner som ska säkerställa en sammanhållen vårdkedja utifrån den äldres behov.</p>	Gemensamma rutiner har tagits fram för en sammanhållande vårdkedja för vården och omsorgen om de mest sjuka äldre som bor hemma. Projektet har avslutats men samverkan kommer att fortgå.
	Verksamhetsförändringar	Att brukare och anhöriga känner oro och missnöje.	<p>✓ Kommunikationsplan för information, dialog, synpunkter, samverkan tas fram för varje specifik verksamhetsförändring.</p>	Under 2013 har informationsinsatser genomförts gällande ombyggnationen på Trekantens servicehus och de boendes återflytt.