













Risk & Väsentlighet väsentliga processer - 2015 (Äldrenämnden)

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Administration	Kriskommunikation gällande extra ordinära händelser som drabbar stora delar av verksamheten i staden	Risk att det är en bristfällig information inom och mellan avdelningarna	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	 Nyhetsbrev. Förvaltningsintern kommunikationssatsning
		Risk att förvaltningen inte når ut med information vid större kriser.	Nej	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Skapa och dokumentera rutiner kring kriskommunikation
Avtalshantering/uppföljning	Analysunderlag - Sammanställning av resultat <i>Sammanställa och analysera årligt resultat från verksamhetsuppföljningar och brukarundersökningar.</i>	Genomförs inte helt och hållet <i>Otillräckliga resurser i form av tid</i>	Nej	Ej aktuell	4 - Sannolikt	2 - Lindrig	 Ta fram en årsplan som håller
	Förfrågningsunderlag	Brister i kravställen <i>Kvalitén i omsorgen för brukarna säkras inte</i>			3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Följer upp förfrågningsunderlaget fortlöpande och genomföra revideringar.
	Likställighet vid ramavtalsuppföljningar <i>ÄF har övergripande samordningsansvar</i>	Missvisande resultat <i>Uppföljare gör individuella tolkningar</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	 Egenkontroll i Quick search  Uppföljarmöten med kollegialt lärande och uppdaterade anvisningar






Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Utvärdering av anbud	Utvärdering sker inte på lika villkor <i>Risk för överprövningar eller att upphandlingen måste göras om</i>			2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	▶ Vid varje upphandling ska det säkras att alla ansökningar/anbud behandlats lika
Ekonomi och HR	Systematiskt arbete med arbetsmiljö med inriktning på förebyggande arbete med medarbetarnas hälsa och sjukfrånvaro	Förbättringsarbete uteblir <i>Handlingsplan upprättas inte utifrån svaren i medarbetarundersökningen.</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	▶ Kontroll att handlingsplan upprättas på respektive avdelning.
		Risk att medarbetarnas ohälsa och sjukfrånvaro ökar	Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	▶ Uppföljning av sjukfrånvaron varje månad Uppföljning av friskvårdsaktiviteter en gång per år Skyddsronder
Myndighetsutövning	Rättssäker myndighetsutövning <i>Enhetlig biståndsbedömning i staden</i>	Bristande rättssäkerhet <i>Egna tolkningar, lokala policy</i>	Ja	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	✓ Utbildning och revidering av riktlinjer
Teknik	Installation av trygghetslarm	Kund öppnar inte dörren	Ja	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	▶ Följa rutiner som finns på enheten
		Kunds telefoni fungerar inte	Ja	Ja	3 - Möjlig	2 - Lindrig	▶ GSM larm till samtliga nya kunder i samband med installationen
Utförare Äldreomsorg	Nyckelförvaring och lokalkort	Fel uppgift på lokalkortet och fel nyckeluppsättning	Nej	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	▶ Skapa rutiner

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Äldreomsorg	Bidra till verksamhetsutveckling <i>Stärka utförarens egna förmåga att utveckla och förbättra verksamheten</i>	Otillräcklig återföring <i>Inspektionsprotokollet och återföringen ger inte tillräckligt stöd för utföraren i sitt utvecklingsarbete</i>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	 Uppföljning efter inspektion
	Handläggning av inkomna klagomål <i>Dokumentera klagomål som inkommit skriftligt, muntligt eller digitalt</i>	Klagomål åtgärdas inte <i>Klagomål dokumenteras inte och handläggs därför inte</i>	Ja	Ej aktuell	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	 Framtagna rutiner följs
	Planerad inspektion <i>Enligt inspektionsplanen</i>	Inspektionen blir inte av <i>Inspektion blir inte genomförd pga inspektörs frånvaro</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	2 - Lindrig	 Framtagna rutiner följs
	Utveckla anhörigstödet <i>Arbete med att likställa anhörigstödet inom staden.</i>	Anhöriga till brukare under 65 år får inte del av anhörigstödet <i>Stödet riktas endast till äldreomsorgens omsorgstagare</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	2 - Lindrig	 Samordna uppdraget med socialförvaltningen
		De äldre erbjuds olika omfattning och utformning av anhörigstöd i de olika stadsdelsförvaltningarna	Nej	Nej	3 - Möjlig	2 - Lindrig	 Samordning av anhörigkonsulenternas arbete

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		<i>Samordna anhörigstödet</i>					
Myndighetsutövning och verkställighet	Akut placering på vård och omsorgsboende <i>SDN meddelar om akut placering.</i>	Lägenhet förmedlas inte <i>Den enskilde för fördöjd inflyttning</i>	Ja	Ej aktuell	3 - Möjlig	2 - Lindrig	
	Erbjuda kund ledig lägenhet <i>Köenheten förmedlar ledig plats</i>	Lägenhet förmedlas inte. <i>Den enskilde får fördröjd inflyttning</i>	Ja	Ej aktuell	3 - Möjlig	2 - Lindrig	
	Informationsöverföring <i>Köenheten förmedlar information mellan sjukhus/korttidsboende och VoB</i>	Informationsmiss. <i>Felaktig information förmedlas.</i>	Ja	Ej aktuell	1 - Osannolikt	2 - Lindrig	
	Jourhandläggning <i>Under jourtid utreda och bedöma ansökningar och anmäl-ningar gällande omvårdnadsinsatser / bistånd</i>	Hjälpen uteblir <i>Personalbrist Strömavbrott Telefoniavbrott Underbemanning Hög arbetsbelastning</i>	Ja	Ja	1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	 Införa en regelbunden uppföljningsrutin för genomgång av gjorda utredningar
	Ledig lägenhet <i>VoB meddelar om ledig lägenhet</i>	Ledig lägenhet ej tillgänglig. <i>Ledig lägenhet blir upptagen/bortlovad av boendet.</i>	Ja	Ej aktuell	3 - Möjlig	3 - Kännbar	







Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<p>Meddelar om ny kund</p> <p><i>Köenheter förmedlar ny kund till VoB</i></p>	<p>Bristfällig information.</p> <p><i>Den enskilde kan få ett oplangerat mottagande</i></p>	Ja	Ej aktuell	2 - Mindre sannolikt	1 - Försumbar	
	<p>Meddelar om verkställighet</p> <p><i>Köenheter meddelar SDN om att kund tilldelats ledig plats</i></p>	<p>Bristfällig information.</p> <p><i>Den enskilde plockas inte bort från kön.</i></p>	Ja	Ej aktuell	1 - Osannolikt	1 - Försumbar	
Kompetens	<p>Utbildning för medarbetare i äldreomsorgen</p>	<p>Risk att medarbetarna inte deltar i utbildningarna som anordnas av äldreförvaltningen</p>	Nej	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	<p>▶ Informera verksamheterna löpande om aktuella utbildningar</p>
Kulturstöd	<p>Bidragsgivning till frivilligorganisationer</p> <p><i>Ta emot ansökan, utreda och förslagsställa av beslut om bidrag.</i></p>	<p>Olikheter vid bidragsgivningen</p> <p><i>Medlen fördelas inte utifrån fastställda kriterier</i></p>	Ja	Ej aktuell	1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	<p>▶ Årlig genomgång av kriterier och beräkningsverktyg</p>
		<p>Otillräcklig uppföljning</p> <p><i>Medlen används inte ändamålsenligt</i></p>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	<p>✓ Förvaltningen utser ansvarig för uppföljning av frivilligorganisationerna</p>
Utredning	<p>Utredningar</p> <p><i>Rutiner för en utredningsgång utifrån ex. utredningsuppdrag</i></p>	<p>Fel metod</p> <p><i>Felaktigt metodval för utredningen</i></p>	Nej		1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	från nämnd och/eller budget, remissvar, svar på motioner osv.	Felaktigt faktaunderlag <i>Insamlade av fel data för att kunna genomföra utredningen, ex. fel statistik, fel källor, fel personer i arbetsgruppen</i>			2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		För kort om tid <i>Tidsbrist</i>	Nej		4 - Sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		Otydligt mandat <i>Oklarhet inom vilka ramar man som tjänsteman kan agera i detta utredningsuppdraget.</i>			1 - Osannolikt	1 - Försumbar	
		Otydligt uppdrag <i>Uppdraget är inte klart definierat. Målet med utredningen? Oenighet om uppdraget, vem äger uppdraget?</i>			3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
Vård och omsorg	E-hälsa	Ökat antal uppdrag <i>- Resurser saknas - Kompetens saknas</i>	Ej aktuell	Nej	3 - Möjlig	3 - Kännbar	
	E-hälsa	Otydlig organisation inom staden					

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	ICF- HSL <i>Införande av nytt dokumentationssystem HSL och ICF</i>	Otillräcklig kunskap om införandet inom respektive förvaltningsledning <i>Att stadsdelsdirektörer, äldreomsorgschefer och berörd personal inte deltar i förankringsarbetet</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Informationsmöten
		Otillräcklig kunskap vid genomförande <i>Att tid och resurser inte avsätts för implementering och genomförande i SDF</i>	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Informationsmöten
	ICF-SoL <i>Införande av ICF i det sociala dokumentationssystemet</i>	Brister i koordinationen <i>Koordinationen, benämningar och uttryck med Paraplyt och ICF-HSL</i>	Nej	Nej	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	 Ingå i projektplanen
	Riktlinjer HSL	Fel i anvisningar för avtalsuppföljning <i>Författningsförändringar</i>	Nej	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	 Kontinuerlig omvärldsbevakning
Bidrag till frivilligorganisationer	Ansökan, bedömning och beviljande						
	Bidragsgivning till frivilligorganisationer	Olikheter vid bidragsgivningen	Ja	Ej aktuell	1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	 Årlig genomgång av kriterier och

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>Ta emot ansökan, utreda och förslagsställa av beslut om bidrag.</i>	<i>Medlen fördelas inte utifrån fastställda kriterier</i>					beräkningsverktyg
		Otillräcklig uppföljning <i>Medlen används inte ändamålsenligt</i>	Ja	Nej	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	✓ Förvaltningen utser ansvarig för uppföljning av frivilligorganisationerna
	Uppföljningsprocess <i>Uppföljning av frivilligorganisationernas aktiviteter etc.</i>						
Statistik	Boendeplanering <i>Statistik som underlag till boendeplaneringen</i>	Felaktigt beslutsunderlag <i>Felaktig statistik kan ge felaktigt beslutsunderlag till boendeplaneringen.</i>	Nej		3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Ej verkställda beslut <i>Kvartalsvis rapportering av ej verkställda beslut. Ärende till ÄN och KS/KF.</i>	Felaktigt beslutsunderlag <i>Felaktig rapportering</i>	Nej		2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	▶ Ta fram rutiner och kvalitetssäkra uppgifterna. Ha tydliga rutiner av vad som ska göras
	HSL-statistik <i>Rapportering till Socialstyrelsen på halvårsbasis. Uppgifter hämtas från Tieto och SLK</i>	Felaktig rapportering av statistik <i>Felaktig beställning av statistik från Tieto och/eller SLK vilket gör att rapportering till Socialstyrelsen blir felaktig.</i>	Nej		2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<p>Månadsstatistik</p> <p><i>Månadsvis rapportering till Socialstyrelsen. Tieto levererar statistiken direkt till Socialstyrelsen.</i></p>	<p>Felaktig beställning av statistik från Tieto vilket gör att rapportering till Socialstyrelsen blir felaktig.</p>	Nej		2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	<p>Mängdstatistik</p> <p><i>Statistikinlämning till Socialstyrelsen 1 gång/år. Uppgifter från Tieto och SDF sammanställs och lämnas in till Socialstyrelsen.</i></p>	<p>Felaktig beställning av statistik från Tieto vilket gör att rapportering till Socialstyrelsen blir felaktig.</p>	Nej		2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	<p>Statistik på begäran</p> <p><i>Leverans av statistik på begäran av externa och interna intressenter.</i></p>	<p>Personal på ÄF som kan ta fram statistiken är inte på plats.</p>	Nej		3 - Möjlig	2 - Lindrig	
	<p>Årsstatistik, bl.a. lex Sarah</p> <p><i>Statistikinsamling från stadsdelarna i början av respektive år avseende avslag och bifall, lex Sarah, lex Maria etc</i></p>	<p>Felaktig rapportering av statistik från sdf</p> <p><i>Felaktig rapportering kan leda till felaktiga beslutsunderlag</i></p>	Nej		2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	<p>Öppna jämförelser</p> <p><i>Statistikuppgifter tillgängliga för stadsdelsnämnderna 1</i></p>	<p>Felaktig beställning av statistik från Tieto vilket gör att rapportering till Socialstyrelsen blir felaktig.</p>	Nej		2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	<i>gång per år. Beställning från Tieto, görs tillgängliga i LIS</i>						
Sociala system	Färdiga kravställda funktioner	Viktig utveckling bortprioriteras av SLK och Tieto			5 - Mycket sannolikt	3 - Kännbar	
	Förändrad eller ny lagstiftning	Funktioner som inte stödjer processen			4 - Sannolikt	3 - Kännbar	 Prioritera driva och medverka till utveckling av funktioner
	Paraplysystemet	Bortprioritering av viktig utveckling	Nej	Ja	5 - Mycket sannolikt	3 - Kännbar	 Bevaka Tieto/SLK balanslista
		Funktioner som inte stödjer handläggningsprocessen		Ja	4 - Sannolikt	3 - Kännbar	 Prioritera, driva och medverka till utveckling av funktioner
Boendeplanering	Boendeplan till 3-åringen	Den regionala planen inkommer för sent till äf	Ja	Ja	3 - Möjlig	3 - Kännbar	 Marginal i tidsplaneringen
	Boendeplanering	Felaktigt underlag	Nej		2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	 Ta fram rutiner för vad som ska tas framKvalitetssäkra siffrorna genom rimlighetsbedömningar
	Rapportering av data till förvaltningsdirektören	Att den/de som kan lämna uppgifterna inte finns på plats	Nej	Nej	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	 Flera kan leverera data. Tydlighet beträffande var data hämtas

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Referensgrupp	Stadsdelarna anmäler inte sina ärenden	Nej	Nej	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	▶ Skapa processbeskrivning och rutiner för arbetet i referensgruppen. Ansvar och roller tydliga.
	Ekonomiuppföljning <i>Ekonomiuppföljning och prognosarbete sker månatligen utifrån excelbaserat verktyg med ekonomidata som hämtas ut Agresso</i>	Brister i delegationshantering <i>Attest av egna utlägg eller eget deltagande i representation</i>	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	▶ Löpande kontroll sker av ekonomichef samt kontroll av attest.
Ekonomiuppföljning <i>Missvisande prognoser. Månadsrapporter visa felaktiga värden som underlag för prognos</i>		Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	▶ Kontroll av värden sker mot huvudbok.	
Missbruk vid egna utlägg eller inköp med företagskort <i>Inköp görs för eget bruk.</i>		Ja	Ja	1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	▶ Löpande kontroll av samtliga inköp görs av ekonomichef. Beloppsgräns finns samt signallistor vid avvikelser.	