



Kungsholmens stadsdelsnämnd

Bilaga 4 till verksamhetsplan 2017

Dnr:

1.1.-560-2016

Sid 1 (20)

Handläggare

Thérèse Salomon

Telefon:08-508 080 79

Till

Kungsholmens stadsdelsnämnd

**Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2017 för
Kungsholmens stadsdelsnämnd**

Innehållsförteckning

Inledning	3
Nämndens arbete med intern kontroll	4
Nämndens internkontrollplan	5
Riskmatris.....	6
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	8
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	8
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	9
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	9
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet	11
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	14
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	15
4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	16
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	17
Väsentlighets- och riskanalys	18

Inledning

Nämnden ska inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt och de föreskrifter som gäller för verksamheten (KL 6 kap. 7 §). Nämnden ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detta gäller även när driften av en kommunal verksamhet har lämnats över till någon annan (KL 3 kap. 16 §). Nämnden ansvarar för att utforma och organisera den interna kontrollen och säkerställa effektiva system för uppföljning.

Den interna kontrollen bygger på en helhetssyn på den kommunala verksamheten.

Ett system för intern kontroll upprättas inom respektive verksamhetsområde med övergripande riktlinjer, regler och anvisningar i syfte att säkerställa att

- verksamheterna bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har bestämt
- att lagar, avtal och andra för nämnden gällande regler, föreskrifter och beslut följs
- att anskaffningen och användningen av resurser är effektiv och ändamålsenlig
- att stadens tillgångar skyddas
- att redovisningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi är rättvisande, tillförlitlig och ändamålsenlig samt
- att säkerheten i verksamheternas rutiner och IT-system är tillfredsställande

Ansvariga chefer på olika nivåer i organisationen bidrar till utformningen av konkreta regler och anvisningar för en god intern kontroll inom sina verksamhetsområden. Regler, anvisningar och genomförda kontroller dokumenteras. En förutsättning för god intern kontroll är tydlig delegation av ansvar och att det skapas ett arbetsklimat som främjar en positiv intern kontroll.

Innan en interkontrollplan tas fram gör en väsentlighet- och riskanalys. Med en sådan analys ökar förutsättningarna för att ”rätt” områden kontrolleras.

Internkontrollplan fastställs i samband med verksamhetsplan i syfte att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande inom nämndens verksamheter.

Internkontrollplanen följs upp i samband med verksamhetsberättelsen. Om väsentliga brister i den interna kontrollen framkommer informerar förvaltningschef omedelbart nämnden och revisionskontoret.

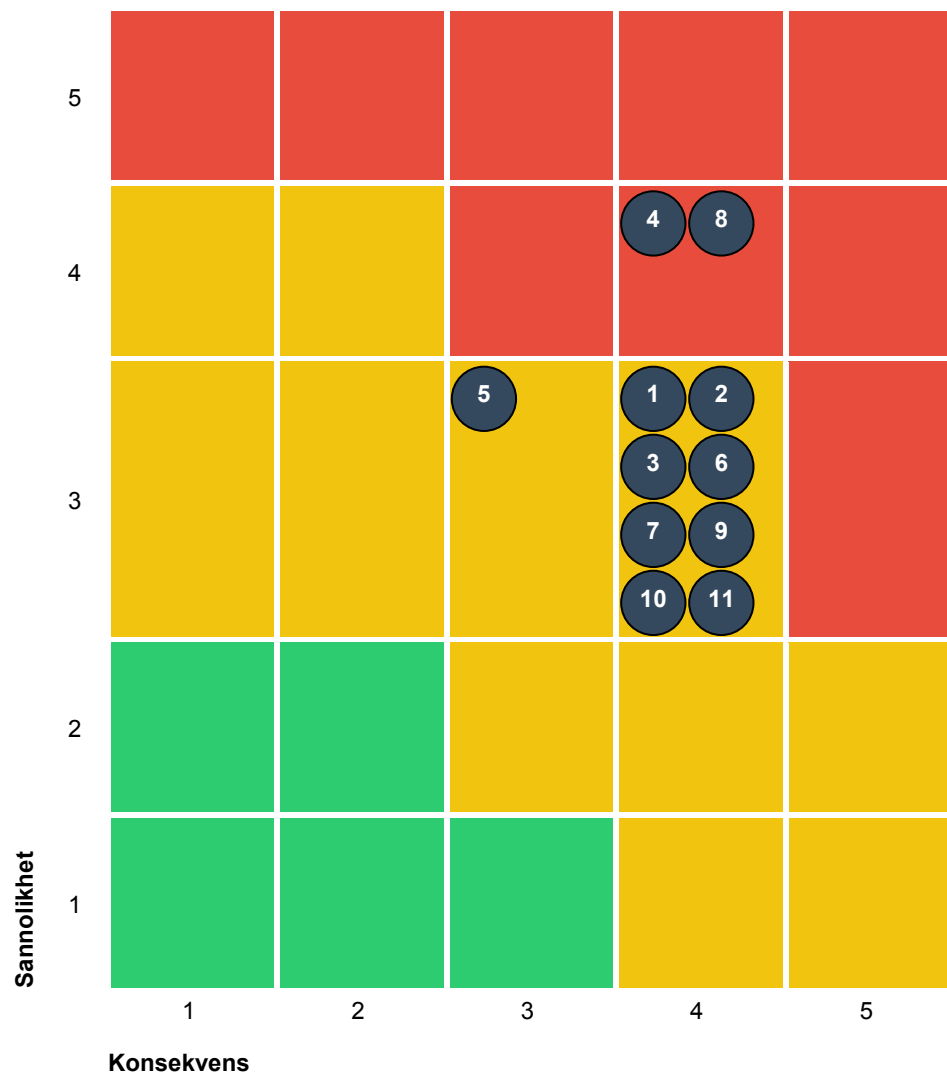
Nämndens arbete med intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Nämnden ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Nämnden ska identifiera de viktigaste processerna/arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetssätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar nämnden hur de löpande kontrollerna/arbetssätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

Nämndens internkontrollplan

Utifrån genomförda väsentlighets- och riskanalyser har 11 processer med hög sannolikhet och stora konsekvenser valts ut. Uppföljning av löpande kontroller behöver säkerställas. Åtgärder beskrivs för att minska konsekvenserna eller sannolikheten att den oönskad händelsen inträffar.

Riskmatris



	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
4	Sannolikt	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar



 Kritisk Medium Totalt: 11

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Rutiner vid kränkande särbehandling inom förskolan	1	■ Rutiner följs inte	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Uppföljning av rapportering, tertialvis
Myndighetsutövning inom socialtjänsten	2	■ Att lagstiftning inte efterlevs, att beslut och uppföljning inte genomförs inom utsatt tid	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Kontroll av centrala delar i handläggning och dokumentation avseende LSS, SoL, LVU och LVM.
Krisplaner	3	■ Krisplanen fungerar inte vid en krissituation	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Genomgång av krisplanen på APT, säkerställa att alla har kännedom om krisplanen
Trädvård	4	■ Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Framtagande rutinbeskrivning
Kontroll av förtroendekänsliga poster	5	■ Att regelverket inte följs samt att förvaltningen inte har rätt momsavdrag	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Avdelningschef genomför egenkontroll
Kontroll av utestående fordringar	6	■ Handlingsplan upprättas inte, förvaltningen får inte in utestående fordringar.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Ekonomiavdelningen kontrollerar att handlingsplan upprättas.
Kontroll av återsökningar från Migrationsverket	7	■ Förvaltningen får inte korrekt kostnadstäckning från Migrationsverket	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Begära in sammanställning av granskningen från enheten.
Arbetsmiljö	8	■ Sjukfrånvaron ökar	4.Sannolikt	4.Allvarlig	16	Implementera Kungsholmsmodellen i hela förvaltningen.
Personalförsörjning	9	■ Oförmåga att attrahera, rekrytera och behålla kompetent personal.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Utbildning i kompetensbaserad rekrytering.
Upptäcka, fråga och agera på våldsutsatthet	10	■ Att kvinnor och män som utsätts för våld inte får det stöd och den hjälp de har behov av.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Uppföljning av rutin
Upphandling av varor och tjänster	11	■ Att avtal och delegation inte följs	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Uppföljning av rutin. Utbildning av chefer.

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

För att få en full bild av process och arbetssätt ska de löpande och systematiska kontrollerna dokumenteras. Av respektive process framgår vad som ska kontrolleras, vem som är ansvarig och hur kontrollen ska gå till. Resultat av kontrollen/ uppföljningen tas upp inom respektive verksamhetsområde. Uppföljning av den interna kontrollen dokumenteras i ILS. Vid avvikelser rapporteras dessa direkt till närmsta chef, åtgärder som vidtas återrapporteras vid nytt uppföljningstillfälle.

Redovisning av uppföljning av internkontrollplanen i sin helhet redovisas i verksamhetsberättelse. Utvärdering av internkontrollarbetet sker av förvaltningsledningen.

Nedan presenteras de processer som bedömt ingå i interkontroll planen och i väsentlighets- och riskanalysen (VoR).

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Process:

Rutiner vid kränkande särbehandling inom förskolan

Arbetsätt:

Ta fram åtgärder och förebygga och förhindra kränkande behandling

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Sammanställning av ärenden och åtgärder	■ Rutiner följs inte	Kontroll av rapportering av kränkande särbehandling	Sker via tertialrapporter	Sker via tertialrapporter	Lena Forsberg

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Process:

Myndighetsutövning inom socialtjänsten

Arbetsätt:

Rättssäker handläggning, uppföljning av insatser

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Systematisk kontroll av ärenden	■ Att lagstiftning inte efterlevs, att beslut och uppföljning inte genomförs inom utsatt tid	Egenkontroll	Kontroll i paraplysystemet	Enhetschefer genomför kontroll av att uppföljning sker inom lagstadgad tid	Susanna Kiesel

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Krisplaner

Arbetsätt:

Enhetsspecifika krisplaner är uppdaterade (egen regi och entreprenörer)

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Revidering	■ Krisplanen fungerar inte vid en krissituation	Kontroll av att enhetsspecifika (inkl. entreprenad) krisplaner finns, är aktuella och kända av alla medarbetare	Kontroll vid verksamhetsuppföljning.	Verksamhetsuppföljning.	Lena Slotte, Susanna Kiesel, Lena Forsberg

Process:

Säkerhetskontroll av lekplatser och lekutrustning

Arbetsätt:

Genom okulära besiktningar

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Årliga protokoll av certifierad besiktningsman, rapporter i byggmötesprotokoll kvartalsvis och veckovisa rapporter i Speedup		Uppföljning av rutin	Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut	Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut	Britt Mattsson

Process:

Trädvård

Arbetsätt:

Inventering, åtgärdsplan samt beskärning, nedtagning och nyplantering av träd

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Löpande av entreprenören enligt avtal och av parkingenjörerna enligt underhållsplan	■ Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador	Uppföljning av rutin	Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut	Att planerade insatser genomförts följs upp i tertial- och bokslut	Britt Mattsson

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Process:

Avvikelsehantering inom äldreomsorgen

Arbetsätt:

Att rapportera och utreda vårdskador/ missförhållanden och risker för vårdskador/ missförhållanden. Att sammanställa och analysera inkomna rapporter som ett led i systematiskt förbättringsarbete.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Egenkontroll		Uppföljning av egenkontroll	Följa upp HSL- och SoL rapporteringar, att registreringar sker i stadens system.	Begära in sammanställning av egenkontroll avseende avvikelser (Vodok/ eget system) vid uppföljning.	Lena Slotte

Process:

Dokumentation inom äldreomsorgen

Arbetsätt:

Tillämpningen av de lagar och regler som gäller vid handläggning av ärenden.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Egenkontroll		Uppföljning av egenkontroll	Följa upp HSL-dokumentation. Anordna seminarium angående HSL-dokumentation.	Begära in egenkontroll av HSL-dokumentation två gånger per år (egen regi och entreprenad).	Lena Slotte

Process:

Myndighetsutövning inom äldreomsorgen

Arbetsätt:

Rättssäker handläggning. Att ge information, ta emot ansökningar och anmälningar, utreda behov, fatta beslut och följa upp beviljade insatser.

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Systematisk kontroll av ärenden		Uppföljning av egenkontroll	Begära in egenkontroll två gånger per år.	Till tertiärrapporter, begära in egenkontroll.	Lena Slotte

Process:

Samverkan inom äldreomsorgen

Arbetsätt:

Följa rutiner och överenskommelser

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Följa upp och uppdatera rutiner och överenskommelser		Uppföljning av rutiner för samverkan och överenskommelser.	Uppmuntra till att skriva avvikelser när samverkan inte fungerar. Åtgärda och svara på avvikelser om dessa kommer.	I protokoll vid återkopplingsbesök skriva in/ fråga om hur samverkan säkerställs och hur avvikelser följs upp.	Lena Slotte

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

Kontroll av förtroendekänsliga poster

Arbetsätt:

Kontroll i den löpande bokföringen

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontroll i ekonomisystemet 3 ggr/år	■ Att regelverket inte följs samt att förvaltningen inte har rätt momsavdrag	Egenkontroll	Ekonomichef kontrollerar att interna rutiner efterlevs	Egenkontroll	Snorre Berglund

Process:

Kontroll av utestående fordringar

Arbetsätt:

Kontroll av att enheterna följer gällande rutiner

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Uppföljning av kontroller görs fyra ggr/år	■ Handlingsplan upprättas inte, förvaltningen får inte in utestående fordringar.	Egenkontroll	Avdelningarna skickar in handlingsplaner 1 månad efter att rapport om utestående fordringar upprättats	Ekonomichef kontrollerar att rutinerna efterlevs.	Snorre Berglund

Process:

Kontroll av återsökningar från Migrationsverket

Arbetssätt:

Kontroll av återsökningar från Migrationsverket

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Kontrolleras kvartalsvis 4 ggr/ år	■ Förvaltningen får inte korrekt kostnadstäckning från Migrationsverket	Egenkontroll	Begära in egenkontroll 4 gånger per år.	Ekonomiavdelningen kontrollerar via stickprov.	Snorre Berglund

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Process:

Arbetsmiljö

Arbetssätt:

Handlingsplan för minskad sjukfrånvaro, så kallad Kungsholmsmodellen

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Sjukfrånvaron följs upp månadsvis.	■ Sjukfrånvaron ökar	Egenkontroll	Uppföljning sker månadsvis på olika nivåer, från enhet till förvaltningsnivå.	Jämförelse av statistik. Vid behov handlingsplaner för de enheter som berörs, samt uppföljning av dessa.	Pål Tennek

Process:

Personalförsörjning

Arbetsätt:

Kompetensförsörjningsplan

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Årvis.	■ Oförmåga att attrahera, rekrytera och behålla kompetent personal.	Uppföljning	Uppföljning av kompetensförsörjningsplan, uppdatering och revidering.	Uppföljning.	Pål Tennek

4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Process:

Upptäcka, fråga och agera på våldsutsatthet

Arbetsätt:

Följa rutin, i samband med utredning ställa frågor om våldsutsatthet, Freda kortfrågor

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Uppföljning av våldsutsatthet	■ Att kvinnor och män som utsätts för våld inte får det stöd och den hjälp de har behov av.	Uppföljning av rutinen; att uppmärksamma och agera på våldsutsatthet.	Uppföljning av hur rutinen efterlevs.	Dialog på resursgruppsmöten.	Lena Slotte, Susanna Kiesel

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Process:

Hantering av allmänna handlingar

Arbetsätt:

Registrering, diarieföring och arkivering

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Samtliga medarbetare har ansvar att ha kännedom om rutiner för hantering av allmänna handlingar.		Enhetschefer har ansvar för att alla medarbetare har kunskap om hanteringen och vilka system som omfattar vad.	Enhetschefer har ansvar för att alla medarbetare har kunskap om hanteringen och vilka system som omfattar vad.	Genomgång och eventuell uppdatering av rutiner på APT.	Christin Bjuggren, Lena Slotte, Snorre Berglund, Susanna Kiesel, Pål Tennek, Lena Forsberg

Process:

Synpunkter och klagomål

Arbetsätt:

Informera om, ta emot, utreda, åtgärda och följa upp synpunkter och klagomål

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Egenkontroll, rapportering tertialsvis		Uppföljning av rutin	Säkerställa att rutin efterlevs.	Granskning av rutin	Lena Slotte, Susanna Kiesel, Lena Forsberg

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Process:

Upphandling av varor och tjänster

Arbetsätt:

Kontroll av att gällande regler och riktlinjer följs

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
Varor och tjänster överstigande 30 tkr kontrolleras var tredje månad.	■ Att avtal och delegation inte följs	Kontrolleras i tertialrapporter och bokslut			Snorre Berglund

Väsentlighets- och riskanalys

En väsentlighets- och riskanalys uppskattar väsentlighetsgraden (konsekvenserna) och risken (sannolikheten) för att de oönskade händelserna inträffar. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i ett antal steg som dokumenteras i ILS-webb.

Till respektive KF:s mål för verksamhetsområdet identifieras de viktigaste processerna och arbetssätten för att uppnå målen och bedriva verksamheten. Oönskade händelser identifieras. Att identifiera och analysera oönskade händelser är en pågående process med syfte att föregripa händelserna innan de inträffar. För de oönskade händelserna/ riskerna som identifieras görs en sannolikhets- och konsekvensbedömning. Skalan är 1 till 5. Utifrån värdering av den oönskade händelsen tas beslut om hanteringen. De möjligheter som finns till beslut om hantering är:

- Hantera, med till internkontrollplan
- Hantera, ej med till internkontrollplan
- Med till väsentlighets- och riskanalys
- Acceptera

Nedan presenteras de processer som bedömts ingå i Väsentlighets- och riskanalysen (VoR).

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Samverkan med externa samverkanspartners inom socialtjänsten	Samverkan och dialog.	■ Brister i vårdkedjan, den enskilde far illa	6	Säkerställa att aktuella samverkansrutiner finns och efterföljs.
Brandskydd	Kännedom om rutiner vid brand	■ Brandrutinerna fungerar inte och människor och egendom kommer till skada	10	Brandrutiner följs upp årligen på APT
IT-säkerhet	Säkerställa att behörigheter av IT-baserade system hanteras.	■ Felaktiga behörigheter kan leda till att personer får tillgång till information som man inte ska ta del av	12	Information om IT-säkerhet till chefer och medarbetare
Krisplaner	Förvaltningens krisplan är uppdaterad	■ Krisplanen fungerar inte vid en krissituation	12	Förvaltningens krisplan uppdateras minst två gånger per år. Krisledningsövningar genomförs.
Rapportering i nya risksystemet IA	Hantera det nya systemet	■ Händelser blir inte rapporterade. Risker inte uppmärksammas och förebyggs	12	Utbildning i systemet. Regelbunden uppföljning av rapporteringar.
Säkerhetskontroll av lekplatser och lekutrustning	Genom okulära besiktningar	■ Säkerhetsbrist uppstår mellan säkerhetsbesiktningarna	12	Framtagande av rutinbeskrivning

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Delaktighet i planering av nybyggnation	Samhällsplanerare deltar i stadsbyggnadskontorets planeringsarbete	■ Missar möjlighet till att bygga förskola eller specialbostad	8	Säkerställa att förvaltningen är delaktig i alla nybyggnadsprojekt.
Kritiska datum, t ex tillfälliga bygglov och hyresavtal	Balanslista över kritiska datum	■ För få eller för många lokaler	8	Balanslista upprättas och kontrolleras 3 gånger per år. Redovisas till nämnd.
Avvikelsehantering inom äldreomsorgen	Att rapportera och utreda vårdskador/ missförhållanden och risker för vårdskador/ missförhållanden. Att sammanställa och analysera inkomna rapporter som ett led i systematiskt förbättringsarbete.	■ Underrapportering, vilket medför brister i det systematiska förbättringsarbetet samt att händelserna kan återupprepas, vilket är till men för den äldre.	9	Följa upp enheternas rapporteringar/ registreringar.
Dokumentation inom äldreomsorgen	Tillämpningen av de lagar och regler som gäller vid handläggning av ärenden.	■ Bristfällig dokumentation, vilket kan innebära brister i vård och omsorg om den äldre personen	12	Uppföljning och utbildning.
Myndighetsutövning inom äldreomsorgen	Rättssäker handläggning. Att ge information, ta emot ansökningar och anmälningar, utreda behov, fatta beslut och följa upp beviljade insatser.	■ Lagstiftning och riktlinjer efterlevs inte, vilket kan innebära att äldre och dess anhöriga inte får det stöd och den hjälp de är i behov av inom lagstadgad tid.	8	Begära in egenkontroll.
Samverkan inom äldreomsorgen	Följa rutiner och överenskommelser	■ Överenskommelser och rutiner för samverkan saknas, alternativ är de inte kända. Kan medföra brister i vård och omsorg om den äldre personen.	8	Uppmuntra till att skriva avvikelser när samverkan inte fungerar. Åtgärda och svara på avvikelser om dessa kommer in.
Matavfallshantering	Kartläggning av enheternas matavfallshantering	■ Ökad sophantering, når inte upp till miljömålen	6	Uppföljning av kartläggningen, eventuella åtgärder.
Begära in OVK	Begära in OVK från samtliga hyresvärdar	■ Otillräcklig ventilation	8	Uppföljning av OVK. Eventuella åtgärder.
Arbetsmiljö	Handlingsplan för minskad sjukfrånvaro, så kallad Kungsholmsmodellen	■ Bristande uppföljning av handlingsplaner.	9	Implementera Kungsholmsmodellen i hela förvaltningen.
Hantering av allmänna handlingar	Registrering, diarieföring och arkivering	■ Bristande diarieföring, handlingar saknas	12	Genomgång av rutiner och ansvar för registrering, diarieföring och arkivering
Sociala medier	Bevakning av verksamheternas sociala medier	■ Dåligt bemötande. Eventuella kränkande inlägg, sekretessärenden är synliga.	8	Bevakning av inlägg.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Synpunkter och klagomål	Informera om, ta emot, utreda, åtgärda och följa upp synpunkter och klagomål	■ Om rutin inte följs kan det medföra brister i dialog med verksamheternas målgrupper, att brister i verksamheter inte åtgärdas	9	Uppföljning av rutin