

Uppföljning av åtgärder - 2017 (Östermalms stadsdelsnämnd)

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
Barnsäkerhet i förskolan	Säkerhetsgenomgång och incidentrapportering	☐ Barn försvinner	☑ Uppföljning av säkerhetsrutiner	Avslutad	Eva Broström	Alla enheter genomför årligen barnsäkerhetsronder. Alla chefer och skyddsombud har genomgått utbildning i KIA, rapportering på enhetsnivå fungerar inte alltid, utbildning bör genomföras återkommande.
		☐ Barn som har rätt till egenvård på förskolan får inte medicin	☑ Uppföljning av rutin för egenvård	Avslutad	Eva Broström	Samordnare för Bibss följer upp årligen. Läkemedelsdelagation finns men bör kontrolleras återkommande
		☐ Barn eller personal skadar sig allvarligt	☑ Återkommande utbildningar	Avslutad	Eva Broström	Utbildning genomförs enligt årshjul . Nya verksamheter bör genomföra det under intoduktionen
Beslut om insatser inom socialtjänsten	Löpande uppföljningar av beställa insatser inom socialtjänsten	☐ Beslutad insats verkställs inte.	☑ Uppföljning, rapportering till IVO	Avslutad	Jan Rönnberg	Pågår året om. Rapporteras till IVO varje kvartal. De flesta beslut som inte verkställs beror på att den enskilde avböjer insatsen.
LSS-boenden	Egenkontroll inom LSS-boenden.	☐ Basala hygienrutiner brister	☑ Uppföljning av egenkontroll	Avslutad	Jan Rönnberg	Pågående arbete. Rutiner finns. Behov att utveckla rutiner för livsmedelshanteringen.
	Egenkontroll inom LSS-boenden.	☐ Brukare försvinner från LSS-boende	☑ Uppföljning av tillämpning av säkerhetsrutiner	Avslutad	Carolina Bjurling	Rutiner finns. Ingen brukare har under året förvunnit från LSS-boenden.
Orosanmälan inom förskolan		☐ Orosanmälan görs inte.	☑ Akutmatris tillämpas	Avslutad	Eva Broström	Dokumentet Akutmatris finns tillgängligt på gemensam gruppdisk, genomgång av dokumentet har skett på Förskolechefernas ledningsgrupp under våren 2017
Krisplanering	Krisledningsövning	☐ Verksamheten har inte rutiner och beredskap att hantera olyckor, kris- och katastrofsituationer.	☑ Uppdatering, revidering krisledningsplan, rutiner och checklistor	Avslutad	Said Kanni	Krisledningsplanen fastställdes i december 2017. Det är den plan som förvaltningen ska följa vid oönskade händelser när strategiska och operativa krisledningen ska aktiveras.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
						Arbetet med krisledningsplanen pågick under större delen av sommaren och hösten 2017. Under 2018 kommer planen kompletteras med diverse bilagor som ska avlasta samt stötta beslutsfattare vid eventuella kriser.
Systematiskt brandskyddsarbete	Kontroll av brandskydd	■ Brukare, personal eller lokaler kommer till skada.	✓ Uppföljning av SBA på enhetsnivå samt utrymningsövningar.	Avslutad	Said Kanni	De övningar som sker genomförs lokalt, inom varje verksamhet, då cheferna är förpliktade att själva anordna regelbundna övningar. Dessa övningar köps in från stadens upphandlade leverantör Presto. Samma företag har under hösten anlåtats för att utbilda utrymningsledare på Garnisonen. Ett dussintal stickprovskontroller gällande verksamheternas SBA-arbete har genomförts under året. Urvalet har skett genom förslag från avdelningschefer, på förfrågan från enhetschefer samt utifrån analyser av statistik och inkomna rapporter i incidentrapporteringssystemet, IA. Samtliga verksamheter uppfyller SBA-kriterierna, har godkända pårmar med information och material m.m. Vid kontrollerna konstaterades dock vissa brister, t.ex. blockerade nödutgångar, magnetdörrar som inte fungerar som de ska osv. Majoriteten av dessa kontroller visade emellertid inte något avvikande. De flesta anmärkningar/brister fanns inom verksamheter som bedrivs i extern regi.
Säkerhetskontroll av lekplatser och lekutrustning	Årliga protokoll av certifierad besiktningsman, rapporter i byggmötesprotokoll	■ Säkerhetsbrist uppstår mellan säkerhetsbesiktningarna	✓ Framtagande av rutinbeskrivning för kontroll av entreprenören	Avslutad	Sofia Regnell	Parkingenjörerna tar in protokoll från entreprenörernas funktionskontroll var tredje månad.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
	kvartalsvis och veckovisa rapporter i Speedup					
Trädvård	Löpande av entreprenören enligt avtal och av parkingenjörerna enligt underhållsplan	☐ Träd och grenar kan falla ner och orsaka skador	☑ Framtagande av rutinbeskrivning för inventering, åtgärdsplaner och trädvård.	Avslutad	Sofia Regnell	Rutinbeskrivning för inventering, åtgärdsplaner och trädvård har tagits fram.
Uppföljning av entreprenader	Uppföljning av sanering	☐ Skadedjur i parklekar	☑ Uppföljning av att sanering utförs	Avslutad	Eva Broström	Uppföljning av sanering har gjorts av avdelningschef och enhetschef i parklekarna.
		☐ Brukare hämtas/lämnas inte enligt beställning.	☑ Uppföljning samt vid behov incidentrapportering till utförare	Avslutad	Jan Rönnberg	Rutiner finns som innebär att listor med resorna kontrolleras mot beställning.
Lokalplanering/-försörjning		☐ Brist på verksamhetslokaler	☑ Bygga upp kontaktnät med kommunala fastighetsägare.	Avslutad	Roger Mellroth	Det finns uppbyggda kontakter med kommunala fastighetsägare samt andra lokalmäklarfirmor.
		☐ Lokaler som inte uppfyller kraven	☑ Åtgärda lokalerna i kommunikation med fastighetsägarna, alternativt hitta ersättningslokaler.	Avslutad	Roger Mellroth	Görs kontinuerligt vid behov.
		☐ Ökade lokalkostnader (när kontrakt sägs upp/löper ut)	☑ Kontinuerlig uppföljning, uppsägning av dyra kontrakt om möjligheten finns till billigare likvärdiga alternativ.	Avslutad	Roger Mellroth	Bevakar utgående kontrakt och för dialog med fastighetsägare.
Anmälan Lex Maria	Lex Maria. Anmäls/beslutas i Social delegation	☐ Anmälan görs inte	☑ Uppdatering av och information om rutinbeskrivning	Avslutad	Marianne Snell, Jan Rönnberg	Rutiner finns.
Anmälan Lex Sarah	Lex Sarah. Anmäls/beslutas i Social delegation	☐ Anmälan görs inte	☑ Uppdatering av och information om rutinbeskrivning	Avslutad	Marianne Snell, Jan Rönnberg	Rutiner finns. Vid uppmärksammade brister vidtas åtgärder för att händelsen inte ska upprepas.
Trygg och rättssäker äldreomsorg	Uppföljning av ÄO-verksamhet utifrån	☐ Entreprenör levererar inte verksamhet enligt	☑ Kontinuerlig uppföljning av entreprenaders verksamhet utifrån lagar	Avslutad	Marianne Snell	Uppföljning görs enligt plan i VP för samtliga entreprenörer. Kontinuerliga uppföljningar görs under året. Dessa

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
	gällande avtal.	avtal.	och gällande avtal.			redovisas till nämnden.
	Uppdatering av hemtjänstrutiner	■ Den enskilde öppnar inte dörren, blir bortglömd.	✅ Uppdatering av rutiner.	Avslutad	Marianne Snell	Rutin finns.
	System för schemaläggning inom hemtjänsten.	■ Schemaläggning fungerar inte.	❗ Uppföljning av användning av system för schemaläggning	Försenad /avvikelse	Marianne Snell	Arbete pågår för att förbättra schemaläggningen. Analys pågår. Arbetet fortsätter under 2018.
		■ Beslut fattas ej i enlighet med delegationsordning och besluten blir ogiltiga.	✅ Utbilda och informera beslutsfattare om förutsättningar och regler gällande delegation.	Avslutad	Marianne Snell	Delegationsordningen följs.
		■ Personal kommer inte åt att hämta brukarens nycklar. Alternativt nycklar kommer i orätta händer.	✅ Datoriserade nyckelskåp registerar vem som kvitterat ut vilken nyckel, och när införs.	Avslutad	Marianne Snell	Datoriserade nyckelskåp är inköpta på samtliga kommunala enheter.
		■ Risk för bristande redovisning samt stöld	✅ Uppföljning av tillämpning av befintliga rutiner	Avslutad	Marianne Snell	Rutiner finns och följs.
Resor i tjänsten		■ Policy för resor i tjänsten är inte känd/efterlevs inte	ⓘ Information om och aktualisering av policy för resor i tjänsten	Väntläge	Carolina Bjurling	Förslag till reviderad policy har tagits fram, ska beredas och samverkas inför beslut i nämnden.
Försörjningsstöd	Uppföljning av att försörjningsstöd betalas ut till rätt person	■ Utbetalning av försörjningsstöd går till fel person	✅ Säkerställa att uppdaterade rutiner finns och tillämpas	Avslutad	Jan Rönnberg	Rutiner finns. Ingen utbetalning till fel person har rapporterats under året.
Budgetuppföljning och kontroll av transaktioner	Bufgetuppföljning	■ Budgetavvikelser	✅ Regelbundna avstämningsmöten med controllers	Avslutad	Roger Mellroth	Månadsprognoser och tertialrapporter tas fram utifrån uppgifter om avvikelser för resp. avdelning och enhet.
Inventarieförteckning	Inhämtande av inventarieförteckning	■ Inventarieförteckningen är inte komplett.	ⓘ Uppdatering av rutin för kontroll av inventarier	Väntläge	Roger Mellroth, Carolina Bjurling	Uppdaterad rutin för inventarieförteckning är under framtagande.
Kvalitetsutveckling och lärande	Tillsyn och uppföljning av	■ Resultat och erfarenheter från interna	✅ Uppföljning av interna kontroller tidigareläggs,	Avslutad	Carolina Bjurling	En första förvaltningsintern avstäming/uppföljning genomfördes i

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematis ka kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
organisation	kontroller och åtgärder	kontroller tillvaratas inte/kontroller och rutiner utvecklas inte.	så att dessa kan utgöra underlag i arbetet med VP 2018.			samband med tertialrapport 2.
		<ul style="list-style-type: none"> Information finns men berörda medarbetare/chefer hittar den inte, vet inte var de ska leta. 	<ul style="list-style-type: none"> Projekt för utveckling av förvaltningens samarbetsyta och användningen av gemensamma gruppdiskar. 	Försenad /avvikelse	Carolina Bjurling	Projektet/åtgärden kräver omfattande arbete, som påbörjats under 2017 och kommer att fortgå 2018.
Redovisning	Betalkortskontroll	<ul style="list-style-type: none"> Regler och riktlinjer för inköp följs inte 	<ul style="list-style-type: none"> Uppföljning och information, riktade åtgärder mot de som inte följer regelverket. 	Avslutad	Catharina Sandén	<p>First Card infördes för ett antal år sedan för att ersätta kontaktkassor. Kontantkassorna uppgick då till 17 000 kr, nu har de minskat till 2 000 kr. Problemet med användandet av First card är att momsen inte alltid är redovisad på fakturan. SLK har skickat ut meddelande att om möjligt att undvika att använda kortet p.g.a. att det så ofta redovisas fel. Alla berörda har kontaktats och informerats om att komma in med kompletteringar och att framöver jämföra fakturans moms mot kvittounderlagen.</p> <p>En separat granskning har skett av en verksamhets användning av First Card, efter att avvikelser mot regelverket noterats. Den aktuella verksamheten har fått information om regelverket, för att liknande felaktigheter ska undvikas framöver.</p>
	Internkontroll av moms	<ul style="list-style-type: none"> Den korrekta momstypen dras inte av vid betalning. För mycket eller för litet moms dras av 	<ul style="list-style-type: none"> Momskontroll främst bidragsmoms. Justering och information till berörda. 	Avslutad	Catharina Sandén	Momskontroll genomförs med hjälp av en rapport i Agresso t1014. Vid genomgången upptäcks enheter som glömt att lyfta s.k. bidragsmoms. Rättning har gjorts med hjälp av bokföringsorder. Kontakt har tagits med de enheter som missat att lyfta momsen, för att de ska vara mer observanta på detta framöver.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematis ka kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
		■ Betalar för hårdvara/konton/system som inte längre används.	🔊 Uppdaterad rutin som inkluderar avstämning mot GSIT-kollen	Väntläge	Catharina Sandén	GSIT-kollen bygger på underlag som uppdateras av stadens leverantör HCL, som genomförde ett systembyte under sommaren. Faktureringen som avsåg juni blev fakturerad först i augusti (ihop med juli). Under hösten har det varit en rad olika problem med faktureringen. Fakturorna som kom fram var "feltaggade" på detaljnivå där å-pris x volym inte överensstämde och felaktiga volymer har därför fakturerats. Först vid faktureringen den 15 nov (avsåg oktober) hade flera fel åtgärdats av HCL. Under perioden gick det inte att använda GSIT-kollen eftersom den baserades på felaktiga uppgifter. SLK tog detta på stort allvar, eskalerade till avtals-/kontraktsnivå i slutet av oktober.
Lönehantering		■ Lön betalas inte ut alt. fel lön betalas ut. Löneskulder uppstår.	✅ Rutinbeskrivningar som förtydligar vilka typer av kontrollmoment som ska utföras av chef före löneutbetalning. Riktade insatser, efter lönekörningen (inom två dagar).	Avslutad	Jessica Alfredsson	Ett dokument med översikt och rutinbeskrivningar med uppföljningspunkter och tidplan för året rörande löneprocessen har tagits fram.
Rekrytering och bemanning		■ Felrekrytering	✅ Utbildning i kompetensbaserad rekrytering genomförs och implementation sker första halvåret 2017.	Avslutad	Jessica Alfredsson	Utbildning i kompetensbaserad rekrytering genomfördes av HR-service på årets första chefsforum. Uppdaterad processbeskrivning och checklistor som stöd till chefer finns på intranätet.
		■ Svårt att behålla medarbetare och rekrytera till bristyrken (förskollärare, socionomer, biståndshandläggare)	✅ Framtagande och implementering av kompetensförsörjningsplan	Avslutad	Jessica Alfredsson	Bilaga till VP 2018, beslutad 14 dec 2017.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematis ka kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
Samverkan och systematiskt arbetsmiljöarbete	Uppföljning av sjukfrånvaro	▬ Arbets-/stressrelaterad ohälsa	🔔 AFS 2015:4 samt nytt samverkansavtal implementeras, liksom handlingsplan för att förbättra socialsekreterares och biståndsbedömares arbetsituation.	Väntläge	Marianne Snell, Jan Rönnberg	Arbetet utifrån handlingsplanen dör att förbättra socialsekreterare och biståndsbedömares arbetsituation har fortgått under året. Nytt samverkansavtal har påbörjats i en partssammansatt grupp.
		▬ Risk- och konsekvensanalyser genomförs inte.	✅ Uppföljning av att risk- och konsekvensanalyser genomförs och samverkas på rätt nivå, vid väsentliga förändringar av arbetsuppgifter. organisation	Avslutad	Marianne Snell, Jan Rönnberg, Eva Broström, Christina Klang	Risk- och konsekvensanalyser har genomförts vid omorganisationer och samverkats på rätt nivå.
		▬ Centrala överenskommelser om hantering på nämndnivå faller mellan stolarna.	✅ Cesamprotokoll införs som stående punkt på förvaltningsgruppens sammanträden	Avslutad	Jessica Alfredsson	Cesam-protokoll ingår som stående punkt på förvaltningsgruppens möten sedan våren 2017.
Barnkonsekvensanalys		▬ Barnperspektivet uppmärksammas inte i socialtjänstens utredningar	✅ Säkerställs genom uppföljning och granskning	Avslutad	Jan Rönnberg	Pågående utvecklingsarbete inom samtliga enheter.
		▬ Barnperspektivet uppmärksammas inte vid organisationsförändringar inom förskolan	✅ Revidera befintlig rutin	Avslutad	Eva Broström	Befintlig rutin är reviderad och ny blankett finns att tillgå på gemensam gruppdisk.
Rutiner för att hantera och förebygga hot och våld.	Uppföljning av enheternas förebyggande arbete mot hot och våld.	▬ Säkerhetsrutiner följs inte.	✅ Uppföljning av enheternas förebyggande arbete mot hot och våld.	Avslutad	Said Kanni	Har informerat om gällande rutiner på chefsforum samt förklarat vikten av att rutiner efterföljs. Både planerade och slumpmässiga kontroller genomförs där statistik från bland annat IA utgör grunden för dessa uppföljningskontroller.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
Informationssäkerhet	Behörighetskontroll i EK	■ Informationssäkerheten brister/obehörig får åtkomst	✅ Information om säkerhetsrisker	Avslutad	Carolina Bjurling	Rutin för hantering av SITHS-kort framtagen och avstämd med ansvarig på SLK samt förvaltningsledningen, utskickad till berörda chefer 18 aug 2017.
	Kontroll av behörigheter sociala systemet.	■ Åtkomst till information och personuppgifter efter att medarbetare slutat .	✅ Löpande påminnelser, kontroller och borttagning av användare. (Parainn: gäller både egen regi och externa utförare.)	Avslutad	Carolina Bjurling	Rutiner för kontroll finns, uppföljning sker löpande av såväl egen regi som extern regi inom äldreomsorg och socialtjänst. Cheferna får numera ut påminnelser automatiskt var tredje månad, som visar vilka behöriga användare som inte har varit inloggade på 3 månader samt uppmaningen att avsluta dem i systemet om de inte längre är anställda.
		■ Informationssäkerheten brister/obehörig får åtkomst	✅ Information om säkerhetsrisker	Avslutad	Carolina Bjurling	Information sker vid utlämnande av tjänstekort. Har undersökt möjligheten att ha inpasseringskort och tjänstekort till datorn på samma kort, så att medarbetarna inte kan lämna kontoret med kortet kvar i datorn. Har fått positivt besked från fastighetsägaren men inte kommit vidare då Vasakronan i slutet av året beslutat om övergång till "taggar/pluppar". I övrigt har information om risker kopplade till spam och bluffmejl skickats ut under året.
		■ Dokumentation sker inte enligt stadens riktlinjer.	⚠️ Revidering av kvalitetsledningssystem enligt SOFS	Försenad /avvikelse	Marianne Snell, Jan Rönnberg	En revidering av nämndens kvalitetsledningssystem enligt SOFS pågår. Bedöms vara klart 2018.
		■ Ingen åtkomst till Sociala systemet/Paraplyet.	⚠️ Kontinuitets- och avbrottsplan fastställs och implementeras.	Väntläge	Carolina Bjurling	Planen är färdig men ej fastställd och implementeringsarbete återstår. Informationssäkerhetsansvarig ska godkänna före fastställande och externa datorer (utanför stadens nätverk), USB-minnen m.m. ska införskaffas för ändamålet.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematis ka kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
Kontrollmiljö: Identifiering av förtroendeskadliga poster		■ Deltagarförteckning och syfte lämnas inte in vid representation	✅ Uppföljning och information, riktade åtgärder mot de som inte följer gällande regelverk.	Avslutad	Roger Mellroth	Ekonomichefen har, på förekommen anledning, mejlat ut information om gällande riktlinjer till samtliga chefer i aug 2017. Se kommentar/analys i uppföljning av internkontrollplanen.
Medborgarförslag		■ Invånare som lämnar förslag får ingen återkoppling.	⚠️ Riktlinjer uppdateras och implementeras.	Väntläge	Carolina Bjurling	Ärendet "revidering av riktlinjer för hantering av medborgarförslag" ska beslutas av nämnden 1 feb 2018.
Offentlighet och sekretess		■ Handlingar som ska bevaras arkiveras inte. Uppgifter som ska gallras, gallras inte.	⚠️ Arkivorganisationen ses över och arkivredogörare utses. Information om hanteringsanvisningar.	Försenad /avvikelse	Carolina Bjurling	En översyn har påbörjats. Utnämning av arkivredogörare, start av nätverk för arkivredogörare och information om hanteringsanvisningar sker under 2018
		■ Bristande kunskap om offentlighet och sekretess som leder till utlämnande av sekretessbelagd uppgift.	⚠️ Utbildning i lagstiftning, regler och rutiner för hantering av allmänna handlingar och sekretess.	Väntläge	Carolina Bjurling	Utbildning har genomförts inom äldreomsorgen under 2017. Informationsinsatser planeras i samband med att ärende- och dokumenthanterings-systemet eDok införs på förvaltningen under 2018.
		■ Skyddade personuppgifter röjs	✅ Säkerställ information till medarbetare i förskolan utifrån uppdaterad Information från Skatteverket varje år.	Avslutad	Eva Broström	Chefer och stab har tagit del av information och fått utbildning av Staffan Olsson, Sekretess och anmälningsplikt i förskola och skola. Behövs uppföljning årligen att rutinen finns på varje förskola.
		■ Dokument med känsliga och integritetskränkande uppgifter ligger synliga och tillgängliga för obehöriga	✅ Säker utskrift införs	Avslutad	Carolina Bjurling	Säker utskrift har införts på Garnisonen på gemensamma skrivare. För de verksamheter som har skrivare som inte erbjuder säker utskrift tas en instruktion fram om rutiner för att säkra att obehöriga inte råkar se sekretessdokument.
Synpunkts- och klagomålshantering		■ Klagomål, beröm och idéer observeras inte, besvaras eller åtgärdas inte.	⚠️ Uppdatera rutiner och riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter.	Väntläge		Avvaktar SLK som gör en central översyn.

Bilaga 4 b

Dnr: 2017-696-1.2.1

Process	Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Åtgärd	Status	Ansvarig	Analys
Upphandling och inköp		■ Köp utanför avtal	✓ Ökad användning av effektiva inköp samt utbildning i e-handel	Avslutad	Roger Mellroth	Inköpsansvarig följer avvikelser och meddelar chefer med erbjudande om utbildning. Främst problem med tjänstebeställningar samt möbler. (Se kommentar i VB under mål 4.8)
		■ Otillåten direktupphandling/bristande upphandlingskompetens	✓ Utbildning för chefer och nyckelpersoner anordnas i samarbete med SLK	Avslutad	Carolina Bjurling	Serviceförvaltningen har genomfört utbildning för alla chefer på chefsforum i november 2017.