

Uppföljning samlad riskbild och intern kontrollplan

Nämnden för funktionsstöd
2022

1 Inledning

I samband med framtagandet av verksamhetsplan ska riskhanteringen för olika riskområden sammanställas i en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområde. Syftet med den samlade riskbilden är att ge en bild över verksamhetens mest väsentliga risker utifrån nämndens perspektiv. Den samlade riskbilden innehåller även åtgärder för att hantera riskerna.

Utifrån den samlade riskbilden ska en intern kontrollplan upprättas. Den ska innehålla de områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt. Syftet är ta reda på om den interna kontrollen i verksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt men även att kunna ifrågasätta befintliga åtgärder och vid behov komma med förbättringsförslag (nya åtgärder). Genom planen får nämnden en bild av om de åtgärder som genomförts fungerar som tänkt.

I denna bilaga får nämnden uppföljning av åtgärder och granskningar under år 2022.

2 Samlad riskbild med åtgärder

2.1 Riskområden: Verksamhetsrisker

Bedömning av riskområdet

Förvaltningens bedömning utifrån genomförda åtgärder under året är att åtgärder som genomförs sannolikt minskar riskerna, men att riskerna är sådana som alltid finns inom nämndens verksamhetsområde och därför kräver ständigt löpande arbete. Sådana är *risk för att kvalitén i verksamheten och kontinuitet i mötet med den enskilde påverkas negativt vid svårigheter med kompetensförsörjning* och *risk för att det inträffar våldssituationer i nämndens verksamheter*. Förvaltningen har genomfört åtgärder utifrån den fastställda åtgärdsplanen och mycket av arbetet för att minska riskerna sker i det löpande arbetet med kompetensförsörjning, bemanningsplanering och systematiskt kvalitetsarbete.

2.1.1 Risk för att kvalitén i verksamheten och kontinuitet i mötet med den enskilde påverkas negativt vid svårigheter med kompetensförsörjning.

Hantera risk

Riskbeskrivning

Nämnden har i uppdrag att verkställa beslut och ha kvalitetssäkrade insatser.

Konsekvensbeskrivning

Svårigheter med att rekrytera, utveckla och behålla medarbetare och chefer kan resultera i att kvalitén sjunker i verksamheten och i mötet med den enskilde.

Åtgärder

Aktuell status och åtgärd	Beskrivning	Kommentar vid uppföljning
✓ Avslutad För att säkra kompetensförsörjningen arbetar nämnden enligt programmet för attraktiv arbetsgivare och de områden som pekats ut som särskilt viktiga 2022 Slutdatum 2022-12-31	Nämnden ska arbeta för att minska sjukfrånvaro, hållbar bemanning, kompetensutveckling, organisatoriska förutsättningar och det systematiska arbetsmiljöarbetet.	Nämnden har beslutat om plan för kompetensförsörjning med strategier som förväntas bidra till att risken minskas. Förvaltningen har fortsatt arbetet med att utveckla gemensamt arbetssätt för det systematiska arbetsmiljöarbetet. En riktad satsning för att främja hälsa, förebygga ohälsa och intensifiera insatserna till ett aktivt och tidigt rehabiliteringsarbete kommer att genomföras inom avdelning daglig verksamhet och stöd som har högst sjukfrånvaro. Via chefoskopet har förvaltningen undersökt chefers förutsättningar och identifierat åtgärder som vidtagits under året. En åtgärd är rekryteringsstöd till förvaltningens chefer som implementeras under hösten i syfte att avlasta chefer, främst med administration kopplat till rekrytering. Inom nämnden för funktionsstöd kommer särskilda lönesatsningar behöva göras även under kommande år för vissa yrkesgrupper med syfte att både behålla och rekrytera medarbetare. Förvaltningen ser att den tillfälliga utökningen av nämndbidraget med 85 mnkr som kommunfullmäktige fattade beslut om under våren 2022 har möjliggjort för satsningar inom kompetensutveckling och arbetsmiljöinsatser.

2.1.2 Risk för att det inträffar våldssituationer i nämndens verksamheter

Hantera risk

Riskbeskrivning

I vissa av nämndens verksamheter finns risk att våldssituationer förekommer.

Konsekvensbeskrivning

Risk för våldshändelser har påverkan på brukares trygghet, kvalitén i verksamheterna och medarbetares och chefers arbetsmiljö.

Åtgärder

Aktuell status och åtgärd	Beskrivning	Kommentar vid uppföljning
 Avslutad Kontinuerligt arbete med rutiner kring riskbedömningar och hot och våld Slutdatum 2022-12-31	Nämndens verksamheter stärker arbetet med riskbedömningar och hot och våld utifrån framtagna rutiner. Dessa åtgärder behöver se olika ut beroende på verksamhetens målgrupper.	Förvaltningen har tagit fram förbättrade mallar för riskbedömning och implementering av dessa har genomförts under året.
 Avslutad Kontinuerligt arbete med krisplanering i verksamheterna Slutdatum 2022-12-31	Nämndens verksamheter gör åtgärder för att ha god planering och kunskap om hantering då krissituation uppstår.	Kontinuitetsplan per enhet har uppdaterats och krisplaner per enhet tagits fram utifrån gemensam mall. Förvaltningen håller på att avsluta risk- och sårbarhetsarbete (RSA) som kommer bli en del av stadens gemensamma RSA som görs vid varje ny mandatperiod.
 Avslutad Kompetensutveckling utifrån målgruppens behov, till exempel lågaffektivt bemötande och självskydd. Slutdatum 2022-12-31	Denna åtgärd är en del av nämndens arbete med kompetensutveckling utifrån kompetensförsörjningsarbetet. Behovet av utbildning skiljer sig mellan nämndens verksamheter beroende på målgrupper.	Förvaltningen arbetar kontinuerligt med kompetensutveckling. Under hösten har utbildare utbildats i bland annat metod som hanterar utmanande beteende genom lågaffektivt bemötande. Syftet med att utbilda utbildare är att medarbetare i förvaltningen ska kunna utbilda och handleda sina kollegor.

Aktuell status och åtgärd	Beskrivning	Kommentar vid uppföljning
 Avslutad Utveckla samverkan med berörda vårdgivare, till exempel regionen (närområdessamverkan, vårdcentraler), kommunala hälso- och sjukvården Slutdatum 2022-12-31	Förvaltningen ser över hur utvecklad samverkan med vårdgivare ska genomföras.	Ledningsgrupp för samverkan med regionen (LGS) kommer fatta beslut om att inrätta en arbetsgrupp med representanter från förvaltningen och berörda verksamheter inom psykiatri för att utveckla samverkan inom Göteborgsområdet. Samverkan sker idag genom närområdessamverkan (NOSAM) där både region och kommun är representerade. Det pågår ett arbete inom NOSAM med att ta fram ny organisation. Under hösten 2022 påbörjades en samverkan med hälso- och sjukvårdsnämnden inom Västra Götalandsregionen. Utöver detta sker regelbunden möten internt med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen för att stärka samverkan i gemensamma frågor.

2.2 Riskområden: Risk för oegentligheter och förtroendeskada

Bedömning av riskområdet

Förvaltningens bedömning är att de åtgärder som genomförts under året sannolikt minskat risker, men *risk för oegentligheter och förtroendeskada* finns alltid inom kommunens uppdrag och kräver därför kontinuerligt arbete. Stadens gemensamma arbete i enlighet med brottsförebyggande och trygghetsskapande programmet förväntas bidra till att risk inom området minskar.

Nämnden kommer under 2023 fortsätta arbetet utifrån *risk för oegentlighet eller felaktig hantering vid kontanthantering i nämndens verksamheter*. Revisionen granskade området under 2022 och deras rekommendationer tillsammans med åtgärder som förvaltningen identifierat förväntas bidra till att risken minskar.

2.2.1 Sammantagen risk för felaktigheter som kan innebära kostnader eller förtroendeskador

Hantera risk

Riskbeskrivning

Ledning och styrning för administrativa processen inom nämndens ansvarsområde och reglemente är viktig för att säkra kostnadsmedvetenhet och minimera risk för oegentligheter som leder till förtroendeskada. Nämnden behöver under 2022 säkerställa den interna kontrollen inom de administrativa processer och fortsätta arbetet från 2021 utifrån att arbetssätten sett olika ut i de elva tidigare förvaltningarna.

När det gäller behörighetshantering finns risk att behörigheter i IT-system fortlöper efter förändrad eller avslutad anställning. För inköpsprocessen finns risk att beställningar görs i strid mot gällande regelverk eller utanför ramavtal vilket i sin tur leder till ökade kostnader och administrativ hantering. Inom dessa områden har åtgärder genomförts under 2021 men behöver fortsätta under 2022.

De områden som nämnden avser granska under året inom ramen för intern kontrollplan är risk för felaktigheter i inköpsprocessen och behörighetshantering.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvenser kan bli kostnader eller förtroendeskada.

Om nämnden inte har tillräcklig intern kontroll vad gäller behörighetshantering kan det leda till att obehöriga personer ges tillgång till i IT-system. Felaktigheter i inköpsprocessen kan leda till onödiga/felaktiga kostnader. Områden är dessutom förtroendekänsligt.

2.2.2 Risk att enskilda påverkar myndighetsbeslut och utförande av insatser genom otillåten påverkan

Hantera risk

Riskbeskrivning

Med otillåten påverkan menas trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen eller utförande av insatser.

Otillåten påverkan är både ett arbetsmiljöproblem och har inverkan på myndigheternas funktioner och är därför i förlängningen en demokratifråga.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvens av otillåten påverkan för medarbetare och chefer är arbetsmiljörisker. Konsekvens för nämnden är inverkan på myndighetsutövning eller utförande av insatser vilket får som konsekvens att rättssäkerheten påverkas.

Åtgärder

Aktuell status och åtgärd	Beskrivning	Kommentar vid uppföljning
 Avslutad Implementera rutiner och arbetssätt i syfte att hantera situationer där otillåten påverkan sker Slutdatum 2022-12-31	I det utbildningsmaterial som finns framtaget finns verktyg för att göra riskbedömningar utifrån situationer där risk för otillåten påverkan kan uppstå. Utbildning har skett hur man ska agera när otillåten påverkan sker.	Nämnden fick återsrapportering i oktober 2022 kring hur förvaltningen arbetar med hot och våld kopplat till personsäkerhet.
 Avslutad Kunskapshöjning kring otillåten påverkan Slutdatum 2022-12-31	Utbildningar har genomförts och utbildningsmaterial har tagits fram centralt i Staden som används i de olika enheterna i förvaltningen för att utbilda i frågorna löpande.	Förvaltningen har fått utbildningsmaterial från stadsledningskontoret och påbörjat implementering.

2.2.3 Risk för oegentlighet eller felaktig hantering vid kontanthantering i nämndens verksamheter

Hantera risk

Riskbeskrivning

Vid kontanthantering finns risk för oegentligheter eller felaktig hantering i nämndens verksamheter.

Nämnden har under 2021 beslutat om yrkande som rör kontanthantering i nämndens verksamheter. Utifrån utredningen som presenteras för nämnden i mars 2022 kommer förvaltningen och nämnden värdera om risken eller lägga till åtgärder utifrån risken.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvens vid oegentligheter eller felaktig hantering kan innebära att enskilda personer som står i beroendeställning påverkas negativt. I ett större perspektiv riskerar oegentligheter och felaktig hantering att skada förtroendet för nämnden och Göteborgs Stad.

Åtgärder

Aktuell status och åtgärd	Beskrivning	Kommentar vid uppföljning
✓ Avslutad Genomförande av beslut utifrån yttrande om kontanthantering i nämnden för funktionsstöd Slutdatum 2022-03-31	Förvaltningen har uppdrag från nämnden att genomföra punkterna nedan: 1. Förvaltningen får i uppdrag att redovisa hur rutinerna för kontanthantering ser ut inom förvaltningens verksamheter. 2. Förvaltningen får i uppdrag att redovisa vilka verksamheter som har kontanthantering.	Nämnden gav förvaltningen i uppdrag att redovisa hur rutinerna för kontanthantering ser ut inom förvaltningens verksamheter samt att redovisa vilka verksamheter som har kontanthantering. Kontanthantering innefattar: Hushållskassor - som revisionen granskat Intäktsredovisning - försäljning på daglig verksamhet, Dalheimers hus, aktivitetshuset (redovisningstjänster på intraservice genomför intern kontroll) Handkassor i kontanter eller förladdade kort – förvaltningens rutin för att förtydliga och säkerställa hantering antagen och implementerad. Förvaltningen har även tagit fram anvisning för hantering av privata medel i samband med gemensamma måltider inom avdelning bostad med särskild service. Implementering pågår. Syftet med anvisningen är att tydliggöra hanteringen av privata medel i samband med inköp av livsmedel till gemensamma måltider och att säkerställa en likvärdig och säker hantering för hyresgäster inom bostad med särskild service. Nästa steg är framtagandet av anvisning för hantering av övriga privata medel (som inte är kopplat till gemensamma måltider), dvs. hur privata medel ska hanteras, redovisas och förvaras, säkerställa att det finns skriftlig överenskommelse med och redovisning till enskild eller företrädare samt rutiner för systematisk uppföljning och kontroll.

3 Samlad riskbild - Intern kontrollplan

3.1 Riskområden: Risk för oegentligheter och förtroendeskada

Bedömning av genomförda kontroller

Behörighetshantering

Förvaltningen har tagit fram systematik för behörighetskontroller. Uppföljning kommer framöver årligen finnas med i säkerhetsrapport till nämnden. Skulle det uppkomma större avvikelser kommer förvaltningen lyfta dessa till nämnden. Förvaltningens råd för IT, digitalisering och informationssäkerhet följer upp systematiken kring behörighetshantering. Med detta bedömer förvaltningen att genomförda åtgärder fått effekt och att årlig återslagrapportering till nämnden kommer vara tillräcklig under förutsättning att större avvikelser inte uppkommer.

Inköpsprocess

Förvaltningen har genomfört stickprov av fakturor för att kontrollera att förvaltningens inköp följer LOU och förvaltningens rutiner och riktlinjer. Utifrån genomförda kontroller bedömer förvaltningen att åtgärderna för att minska riskerna inom inköpsprocesser har varit tillräckliga och gett resultat.

3.1.1 Sammantagen risk för felaktigheter som kan innebära kostnader eller förtroendeskador

Hantera risk

Riskbeskrivning

Ledning och styrning för administrativa processen inom nämndens ansvarsområde och reglemente är viktig för att säkra kostnadsmedvetenhet och minimera risk för oegentligheter som leder till förtroendeskada. Nämnden behöver under 2022 säkerställa den interna kontrollen inom de administrativa processer och fortsätta arbetet från 2021 utifrån att arbetssätten sett olika ut i de elva tidigare förvaltningarna.

När det gäller behörighetshantering finns risk att behörigheter i IT-system fortlöper efter förändrad eller avslutad anställning. För inköpsprocessen finns risk att beställningar görs i strid mot gällande regelverk eller utanför ramavtal vilket i sin tur leder till ökade kostnader och administrativ hantering. Inom dessa områden har åtgärder genomförts under 2021 men behöver fortsätta under 2022.

De områden som nämnden avser granska under året inom ramen för intern kontrollplan är risk för felaktigheter i inköpsprocessen och behörighetshantering.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvenser kan bli kostnader eller förtroendeskada.

Om nämnden inte har tillräcklig intern kontroll vad gäller behörighetshantering kan det leda till att obehöriga personer ges tillgång till i IT-system. Felaktigheter i inköpsprocessen kan leda till onödiga/felaktiga kostnader. Områden är dessutom förtroendekänsligt.

Kontrollaktiviteter (intern kontrollplan)

Aktuell status - Kontrollaktiviteter	Kontrollmetod	Kommentar vid uppföljning
 Avslutad Granskning av behörighetshantering Slutdatum 2022-12-31	Under året har vi infört ett strukturerat arbetssätt för att genomföra behörighetskontroller. Resultatet av dem finns beskrivit i säkerhetsrapporten. Behörighetskontroller är en del i förvaltningens informationssäkerhetsarbete och under 2023 kommer stickprov att genomföras på behörighetskontrollerna för att säkerställa att de görs och att åtgärder vidtas utifrån resultatet av kontrollerna.	Förvaltningen har tagit fram systematik för behörighetskontroller. Uppföljning kommer framöver årligen finnas med i säkerhetsrapport till nämnden. Skulle det uppkomma större avvikelser kommer förvaltningen lyfta dessa till nämnden. Förvaltningens råd för IT, digitalisering och informationssäkerhet följer upp systematiken kring behörighetshantering. Med detta bedömer förvaltningen att genomförda åtgärder fått effekt och att årlig återrapportering till nämnden kommer vara tillräcklig under förutsättning att större avvikelser inte uppkommer.

Aktuell status - Kontrollaktiviteter	Kontrollmetod	Kommentar vid uppföljning
✓ Avslutad Granskning av inköpsprocessen Slutdatum 2022-12-31	Utifrån påbörjat arbete under 2021 i syfte att stärka den interna kontrollen inom inköpsområden kommer förvaltningen under 2022 att utvärdera om införda åtgärder och rapportera dessa till nämnden 2022.	Förvaltningen har under 2022 arbetat med implementering av en ny centraliserad inköpsorganisation. Det övergripande syftet har varit att få till ett förvaltningsgemensamt förhållnings- och arbetssätt kring inköp och upphandlingsfrågor. Ett omfattande utbildningsprogram för chefer och berörda medarbetare har bedrivits med målet att säkerställa det nya arbetssättet. Chefer har därutöver fått en fördjupad utbildning inom lagen om offentlig upphandling (LOU) med tillhörande regler, rutiner och processer. Den centraliserade inköpsorganisationen är uppbyggd kring tre huvudsakliga delar: strategiskt, taktiskt och operativt inköp. Den operativa nivån är basen i den centraliserade inköpsorganisationen och består av ett antal inköpsadministratörer med fördjupad kompetens inom avrop och mindre direktupphandlingar. Den operativa nivån utför majoriteten av verksamheternas beställningar i enlighet med framtagna inköpsprocesser och säkerställer därmed följsamhet mot LOU. Antalet behöriga beställare i inköp och upphandlingssystemet har därmed minskat betydligt. Den taktiska nivån är plattformen från vilken förvaltningens inköpsamordnare arbetar. De är förvaltningens inköps- och upphandlingsexperter och stöttar chefer i mer komplicerade avrop, större upphandlingar samt tolkningar av LOU. De utvecklar och säkerställer också förvaltningens inköpsprocesser med

Aktuell status - Kontrollaktiviteter	Kontrollmetod	Kommentar vid uppföljning
		tillhörande internkontroll. Den strategiska nivån är den tredje plattformen där förvaltningens inköpssamordnare arbetar mer långsiktigt med bland annat politiska mål, utvecklings-, styr- och kategoristyrningsprocesser, inköpsorganisationen och kommande upphandlingar. Sammantaget leder det nya arbetssättet till att de som har behörighet att utföra beställningar har rätt kompetens och utbildning vilket ger en ökad kontroll och säkerställer att inköp och upphandlingar görs på rätt sätt. Den centraliserade inköpsorganisationen skapar även en tydlighet och ökad trygghet för verksamheterna och dess chefer. Förvaltningen samarbetar även med Intraservice och Göteborgs Stads robot GÖREL för att ta fram en rutin för digitaliserade stickprov av fakturor. Stickproven kommer bland annat att kontrollera om förvaltningens inköp följer LOU samt om upphandlingarna följer förvaltningens rutiner och riktlinjer. Robotlösningen har inte tagits i bruk ännu och därför genomför förvaltningen manuella stickprover. Utifrån genomförda kontroller bedömer förvaltningen att åtgärderna för att minska riskerna inom inköpsprocesser har varit tillräckliga och gett resultat.