

Samlad riskbild och intern kontrollplan

Socialnämnden Hisingen
2023

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Riskhantering socialnämnd Hisingen.....	4
3	Samlad riskbild	6
3.1	Barn och unga myndighet	6
3.2	Barn och unga resurs.....	7
3.3	Försörjningsstöd.....	8
3.4	Vuxen och Psykologenheten.....	9
3.5	Stadsområde välfärd fritid	10
3.6	Avdelning Stab	10
3.7	Ekonomi	13
3.1	HR.....	14
4	Intern kontrollplan	15

1 Inledning

I samband med framtagandet av verksamhetsplan för året ska riskhanteringen för olika riskområden sammanställas i en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområde. Den samlade riskbilden ska beskriva åtgärder för att minimera eller eliminera riskerna.

Utifrån den samlade riskbilden ska en intern kontrollplan upprättas. Den ska innehålla de områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår. Nämnd ska fatta beslut om den samlade riskbilden och intern kontrollplan senast i februari månad.

2 Riskhantering socialnämnd Hisingen

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska nämnders och bolagsstyrelsers styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten vara systematisk, förebyggande och utvecklingsinriktad och med rimlig grad säkerställa att

- verksamheten bedrivs ändamålsenligt och effektivt, med fokus på kvaliteten för den verksamheten riktar sig till
- verksamheten långsiktigt bidrar till en hållbar utveckling och en god ekonomisk hushållning utifrån ett helhetsperspektiv
- lagstiftning, föreskrifter och riktlinjer som berör verksamheten följs
- informationen om verksamheten och den finansiella rapporteringen är tillförlitlig och tillräcklig

En viktig del i att säkerställa säkerhet och kvalitet för dem vi är till för är att identifiera de risker som finns i verksamheten och att tillsätta förbättringsåtgärder för att minimera eller eliminera riskerna. Detta arbete är också en viktig komponent i Socialstyrelsens riktlinje om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som anger att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst fortlöpande ska bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse ska den som bedriver socialtjänst uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. Ett bra sätt att skapa en bild över verksamhetens kvalitet och eventuella brister är att utföra olika former av egenkontroll. Dessa kontroller kan ske på många olika sätt till exempel genom stickprov och aktgranskning. Ytterligare ett sätt att skapa bilden är att analysera inkomna synpunkter eller uppkomna avvikelser.

Genom att analysera genomförda kontroller ges information om var risker finns i verksamheten. Att göra riskanalys innebär att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet och att identifiera händelser som skulle kunna göra att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs enligt lag, föreskrift och beslut.

Riskbedömningen åskådliggörs genom färgerna rött för hög risk, gult för mellannivå och grönt för låg risk.

Inom riskanalysen ska också bedömning ske om en risk ska hanteras eller accepteras. Hantera innebär att risken ska åtgärdas och acceptera innebär att hålla ett öga på risken men inte åtgärda. Det kan till exempel handla om risker som identifierats som nämnden sakar rådighet över eller där alla åtgärder är genomförda och läget är stabilt men risken är inte helt undanröjd. Förvaltningen väljer att ta med även risker som bedömts accepterade i samlad riskbild för 2023. Skälet är att tydliggöra att det finns ett antal risker som inte kommer åtgärdas men ändå finns med i förvaltningens överblick över risker.

För att identifiera risker till samlad riskbild 2023 har avdelningarna följt upp riskbilden från 2022 och bedömt huruvida risken behöver kvarstå till 2023 för ytterligare arbete med åtgärder. Därtill har också avdelningarna bedömt vilka risker som kan avslutas eller ändras i sannolikhet och allvarlighetsgrad. Avdelningarna har också identifierat nya risker som behöver åtgärdas utifrån till exempel utförda egenkontroller eller avvikelser från 2022.

Avdelningarnas samlade riskbilder har sammanställts till en helhet och därefter har förvaltningsledningen beslutat om förslag på risker att nominera för särskild granskning till nämndens internkontrollplan för 2022.

Samlad riskbild följs upp i samband med årsrapport och intern kontrollplan följs upp i samband med delårsrapport augusti och årsrapport.

3 Samlad riskbild

Den sammanställda samlade riskbilden redovisas uppdelat per verksamhet. Riskerna är uppdelade i nedanstående kategorier. Syftet är att underlätta för förvaltningen att säkerställa att alla relevanta områden beaktas i samband med riskanalys:

- Omvärldsrisiker
- Verksamhetsrisiker
- Förtroendeskador
- Legala skador
- Bristande efterlevnad till regelverk
- Finansiella risker
- Redovisningsrisiker
- IT och informationssäkerhetsrisiker

Förvaltningen arbetar med samtliga risker under året och uppföljning av samlad riskbild sker i samband med årsrapport för 2023.

Riskens totala värde visas enligt följande risknivåer och färger:



3.1 Barn och unga myndighet

Bristande efterlevnad till gällande regelverk

Risk av det är bristande efterlevnad till regelverk



Riskbeskrivning

Risk att förhandsbedömningar och utredningar inte genomförs inom gällande tidsram.

Konsekvensbeskrivning

Att barn och unga inte får stöd och hjälp i tid.

Åtgärder

Organisatoriska åtgärder – se över förhandsbedömningar, utredningstider samt bemanningsfrågor

Risk hanteras

Risk för röjande av känsliga uppgifter



Riskbeskrivning

Risk för att ärenden för personer med skyddade personuppgifter inte hanteras enligt rutin och därmed finns risk för att känsliga uppgifter röjs till obehöriga.

Konsekvensbeskrivning

Om uppgifter om personer med skyddade personuppgifter kommer i orätta händer finns det en risk för att de kan utsättas för fara. Hur stor risken och faran är beror bland annat på vem eller vilka som skyddet finns gentemot samt vari risken består.

Åtgärder

Kontinuerligt stöd från arbetsledare

Risk hanteras

3.2 Barn och unga resurs

Verksamhetsrisker

Svårigheter att rekrytera familjehem i egen regi



Riskbeskrivning

Svårigheter att rekrytera familjehem i egen regi.

Konsekvensbeskrivning

Svårigheterna leder till en otrygghet för barn som är i behov av placering och det finns också en risk för att det genererar höga verksamhetskostnader som i sin tur påverkar möjligheterna till annan vård.

Åtgärder

Ett team av familjebehandlare ska skapas. Intensifierat stöd och uppföljning behöver ske.

Risk hanteras

Risk för att verkställande av insatser inte sker i tid



Riskbeskrivning

Inflödet av omfattande och komplexa uppdrag är högt vilket leder till att det tar tid innan insats kommer i gång. Under den tiden kan den/de som ska få stöd tappa motivationen och problematiken djupna och blir större.

Konsekvensbeskrivning

En konsekvens av det kan bli att barnet, ungdomen och vårdnadshavarna inte kommer eller avbryter insats redan efter en kort tid utan att målen i genomförandeplanen är helt eller delvis uppföljda. Att situationen förvärras.

Åtgärder

En väg in till bistånds beslutade ärenden behöver skapas, översyn av ärendetyngd och fördelning av uppdrag behöver ske, regelbunden uppföljning av ärende för att avsluta ärenden där målen i genomförandeplanen är uppfyllda eller där annan insats är aktuell behöver ske.

En dialog behöver föras med FFS och BUP gällande ärenden av kompensatorisk karaktär i avvaktan på annan insats av annan förvaltning eller vårdgivare.

Plattformsarbete på BoU Resurs och BoU Myndighet behöver ses över för att täppa igen glappen från inledning av ärende till avslutning av ärende.

Risk hanteras

3.3 Försörjningsstöd

Verksamhetsrisker

Verksamhetssystem Treserva



Riskbeskrivning

Verksamhetssystemet Treserva är inte hållbart då det krånglar och ligger nere ofta. Vid införing av automatisering finns en hög risk för hög belastning på verksamhetssystemet.

Konsekvensbeskrivning

Detta kan leda till svårigheter med utbetalning av försörjningsstöd och att den enskilde inte får sina pengar i tid

Risk accepteras

Risk att det är brist på socialsekreterare



Riskbeskrivning

Det är svårt att rekrytera nya socialsekreterare.

Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen blir högre tryck på befintliga socialsekreterare.

Åtgärd

Kontroll att avdelningen säkerställer att alla aktiviteter som är möjliga att utföra för att påverka personalomsättningen åt rätt håll utförs.

Risk hanteras

3.4 Vuxen och Psykologenheten

Verksamhetsrisker

Ny organisering av enheterna inom avdelningen



Riskbeskrivning

Från och med januari 2023 har avdelningen en ny enhet, samt justering av enheters ansvarsområden har genomförts. Detta medför ett ökat krav på intern samverkan och gemensamma arbetssätt behöver tas fram på de nya enheterna så att rutiner är väl kända och följs både inom avdelningen och i förvaltningen.

Konsekvensbeskrivning

Icke fungerande samverkan kan leda till att våra klienter inte får rätt insatser.

Åtgärder

Fortsatt arbete med upprättande och reviderande av rutiner samt utvärdering och genomlysning av ny organisering

Risk hanteras

Hög personalomsättning och ökad rekrytering



Riskbeskrivning

Under 2022 har avdelningen haft en stor personalomsättning som påverkat möjligheten till utvecklingsarbete, samt i perioder ökat arbetsbelastningen inom enheterna. Finns risk för fortsatt hög personalomsättning 2023.

Konsekvensbeskrivning

Ökad personalomsättning kan medföra ökad arbetsbelastning och sjukfrånvaro.

Åtgärder

Förvaltningen behöver säkerställa att samtliga åtgärder som är möjliga att utföra för att påverka personalomsättningen på ett positivt sätt utförs.

Risk hanteras

Samverkan med vårdgrannar



Riskbeskrivning

Verksamheten är mycket beroende av vårdgrannar som hälso- och sjukvård. Förändringar i verksamheten där får påverkan på insatsers genomförande inom socialtjänsten.

Konsekvensbeskrivning

Det kan leda till att våra klienter inte får samordnade insatser mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård.

Åtgärd

Varje chefsnivå måste bidra i att påverka denna risk i rätt riktning. Enhetscheferna jobbar för att avvikelser blir registrerade i medcontrol pro.

Risk accepteras

3.5 Stadsområde välfärd fritid

Verksamhetsrisker

Kriminalitet: när allvarliga incidenter sker i området



Riskbeskrivning

Kriminalitet: när allvarliga incidenter sker i området, att fritidspersonal förväntas göra andra saker än det de normalt gör.

Konsekvensbeskrivning

Kriminalitet: när allvarliga incidenter sker i området, att fritidspersonal förväntas göra andra saker än det de normalt gör.

Risk accepteras

3.6 Avdelning Stab

Verksamhetsrisker

Risk att funktionsbrevlådor inte bevakas



Riskbeskrivning

Ibland finns för många funktionsbrevlådor och det krävs att flera personer har möjlighet att bevaka dem. Skyldigheten att bevaka dessa ska vara känd och det ska finnas personer som är medvetna om ansvaret.

Konsekvensbeskrivning

Verksamheten kan missa viktiga mejl och hinner inte agera i tid.

Åtgärd

Samtliga funktionsbrevlådor inom avdelningen bevakas regelbundet

Risk accepteras

Införande av nytt avvikelssystem Medcontrol pro



Riskbeskrivning

Förvaltningen har infört ett nytt avvikelse system i samverkan med VGR. Vi har även kvar avvikelssystemet i Treserva. Risken blir att vi arbetar i två system och kan vi då få ut rätt uppgifter dubbelarbete, brist på sekretess.

Konsekvensbeskrivning

Verksamheten kan bryta sekretess, det kan missas hanteringen av viktiga avvikelser

Åtgärd

Socialförvaltningen Hisingens rutin för avvikelshantering i vårdssamverkan är upprättat.

Risk accepteras

En hållbar arkivorganisation



Riskbeskrivning

Problem med att förankra frågan i förvaltningen vilket medför problem med ordning och förvaring om ingen tar ansvar.

Konsekvensbeskrivning

En ny arkivskuld kan upparbetas.

Åtgärd

Ny översyn av arkivorganisationen är planerat i januari. Det saknas delvis arkivredögörare som ska ha bra kännedom om förvaltningen och kunna ta hand om praktiskt arbete med förvaltningens arkiv. Förvaltningen är i fas med aktavställning av akter från 2015 och arbetet fortsätter under 2023. Planering och genomförandet görs ihop med andra socialförvaltningar.

Risk hanteras

IT och informationssäkerhetsrisker

Användning av sociala medier i förvaltningen, tredjelandsöverföring (Schrems)



Riskbeskrivning

Användningen av sociala medier innebär risk för att personuppgifter överförs till tredje land, exempelvis USA. Eftersom amerikansk lag tillåter myndigheter att begära ut data, inklusive krypteringsnyckel, finns risk för obehörig åtkomst av personuppgifterna.

Konsekvensbeskrivning

Att upphöra helt med personuppgiftsbehandlingar i sociala medier skulle innebära mindre kontakt med invånarna. De budskap som skapar engagemang är sällan de av rent informativ karaktär, och ett konto med få engagerade följare behandlas av de sociala mediernas algoritmer som mindre relevant. Detta skulle få negativa konsekvenser även för de inlägg som innebär viktig samhällsinformation.

Åtgärder

Se över förslag för att minimera behandlingen av personuppgifter där det är möjligt till exempel stänga av eller begränsa kommentarsfält, samt att låta bli att uppmana till interaktion från de registrerade. Förvaltningen noterar att denna lösning bara är tekniskt möjlig på Facebook, Instagram och Youtube i dagsläget.

Utbildning till verksamheterna i frågor som rör användning av sociala medier och publicering av personuppgifter.

Skapa kännedom om anvisningen för användning av sociala medier som beskriver hur vi ska hantera våra sociala mediekanalet.

Stickprovskontroll om verksamheten följer anvisningar kring publicering av personuppgifter

Risk hanteras

Behörighetstilldelningen till avdelningens ärenden i Treserva, medför en risk för personuppgiftsincidenter



Riskbeskrivning

Medarbetare inom socialförvaltningen Hisingen kan få sökträffar på klienter som har ärenden i stadens andra fem förvaltningar som arbetar i Treserva. Detta är en organisatorisk svårighet och inte ett hinder som är inbyggt i systemet Treserva. En anledning till att medarbetare kan se (men inte öppna) ärenden som handläggs av andra förvaltningar är att detta minskar risken för att ärenden hamnar mellan stolarna. Det finns en risk för röjande av personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter, om medarbetare läser mer information än de behöver för sitt arbete.

Konsekvensbeskrivning

Risk för röjande av personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter

Åtgärd

En utredning för att säkerställa dataskyddshänsyn i behörighetsstyrning för Treserva ska utföras.

Risk hanteras

3.7 Ekonomi

Bristande efterlevnad till gällande regelverk

Resor i tjänsten



Riskbeskrivning

Risk att verksamheten inte följer regelverk gällande resor i tjänsten till exempel gruppresor, verksamhetsfordon samt övriga resor.

Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen riskerar tappa i förtroende och felaktigt nyttjande kan få ekonomiska konsekvenser.

Åtgärder

Kontroll kommer utföras på ett stickprovsurval av resor under 2022–2023 för att säkerställa att regler efterlevs.

Risk hanteras

Köpt vårdprocessen



Riskbeskrivning

Risk att processen för köpt vård inte följs.

Konsekvensbeskrivning

En konsekvens kan bli att förvaltningen gör felaktiga prognoser och felaktiga beslut.

Åtgärder

Kontroll inom avdelningarna barn och unga myndighet, vuxen samt barn och unga resurs att beslutad process efterlevs.

Risk hanteras

3.1 HR

Verksamhetsrisker

Roller och ansvar



Riskbeskrivning

Risk att roller och ansvar är otydliga i förvaltningen

Konsekvensbeskrivning

Risk för att otydliga roller påverkar arbetsmiljö och försämrar chefers och medarbetares organisatoriska förutsättningar vilket kan leda till ohälsa och personalomsättning liksom ett sämre utfört uppdrag.

Åtgärder

Att på två års sikt arbeta fram övergripande befattningsbeskrivningar som är samstämmiga med hur förvaltningen är organiserad. Åtgärden ska utföras med stöd av HR.

Risk hanteras

4 Intern kontrollplan

Kontrollplanen innehåller de risker som valts ut från den samlade riskbilden för särskild granskning under 2023. Riskerna är av sådan karaktär att de måste åtgärdas för att säkra verksamhetens kvalitet och långsiktiga hållbarhet.

Riskens totala värde visas enligt följande risknivåer och färger:



Verksamhetsrisker:

Personalomsättningen



Riskbeskrivning

Risk att personalomsättningen fortsätter på en hög nivå.

Konsekvensbeskrivning

Den höga personalomsättningen påverkar både individ och verksamhet. Arbetsmiljön påverkas negativt vid stress och risk finns att kärnuppdraget inte kan utföras på rätt sätt.

Åtgärder

Förvaltningen behöver säkerställa att samtliga åtgärder som är möjliga att utföra för att påverka personalomsättningen på ett positivt sätt utförs.

Risk hanteras

Svårigheter att rekrytera familjehem i egen regi



Riskbeskrivning

Svårigheter att rekrytera familjehem i egen regi.

Konsekvensbeskrivning

Svårigheterna leder till en otrygghet för barn som är i behov av placering och det finns också en risk för att det genererar höga verksamhetskostnader som i sin tur påverkar möjligheterna till annan vård.

Åtgärder

Ett team av familjebehandlare ska skapas. Intensifierat stöd och uppföljning behöver ske.

Risk hanteras

Risk för röjande av känsliga uppgifter



Riskbeskrivning

Risk för att ärenden för personer med skyddade personuppgifter inte hanteras enligt rutin och därmed finns risk för att känsliga uppgifter röjs till obehöriga.

Konsekvensbeskrivning

Om uppgifter om personer med skyddade personuppgifter kommer i orätta händer finns det en risk för att de kan utsättas för fara. Hur stor risken och faran är beror bland annat på vem eller vilka som skyddet finns gentemot samt vari risken består.

Åtgärder

Kontroll att fastställda regler följs. Kontinuerligt stöd från arbetsledare för att säkerställa att regler följs.

Risk hanteras

Bristande efterlevnad till gällande regelverk

Resor i tjänsten



Riskbeskrivning

Risk att verksamheten inte följer regelverk gällande resor i tjänsten till exempel gruppresor, verksamhetsfordon samt övriga resor.

Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen riskerar tappa i förtroende och felaktigt nyttjande kan få ekonomiska konsekvenser.

Åtgärder

Kontroll kommer utföras på ett stickprovsurval av resor under 2022–2023 för att säkerställa att regler efterlevs.

Risk hanteras