

Aarhus Kommunes koncept for risikostyring



Denne skabelon finder anvendelse som centralt styringsværktøj i Aarhus Kommunes strategiske risikostyring. Ydelser indplaceres i kategorier efter deres samfundskritikalitet, og tildeles herefter passende sikkerhedsforanstaltninger og beredskabsniveau.

Kriterierne for indplacering er følgende:

Kategori 1: Høj kritikalitet – samfundskritiske ydelser

Ydelser, hvis bortfald vil have alvorlige konsekvenser for borgernes liv og sikkerhed, forstyrre samfundets grundlæggende funktioner eller underminere tilliden til kommunens robusthed og styringsevne.

Meget højt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt 0-2 timer.

Kategori 2: Moderat kritikalitet – vigtige ydelser

Ydelser, hvis bortfald vil kunne påvirke væsentlige velfærdsopgaver eller medføre betydelige driftsforstyrrelser for borgere eller medarbejdere, men uden at udgøre en umiddelbar trussel mod borgernes liv, sikkerhed eller samfundets grundlæggende funktioner.

Højt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt 2-24 timer.

Kategori 3: Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser

Ydelser, hvis bortfald i en periode kun vil have begrænset eller ingen direkte betydning for borgernes velfærd eller kommunens kernefunktioner, og som kan håndteres manuelt eller udsættes uden større konsekvenser.

Basalt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt 24 timer-3 dage.

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser
Sociale forhold og Beskæftigelse		EKSEMPEL: Børn, Familier og Fællesskaber Specialpædagogiske børnetilbud (døgntilbud og aflastning)	
Teknik og Miljø		EKSEMPEL: Badevand (ved bakteriologisk forureninger)	
Sundhed og Omsorg	EKSEMPEL: Nødkald, livsvigtige apparater, kørelister, elektroniske låse		
Kultur og Borgerservice			EKSEMPEL: Rådmandssekretariatet · Politisk betjening af udvalg mv.
Børn og Unge		EKSEMPEL: Sundhedsplejen: Familier, børn og unge med særlige behov	
Borgmesterens Afdeling	EKSEMPEL: - Kommunikation og fælles platforme - Krisekommunikationsteam		

Begrundelser for indplacering af de enkelte ydelser med reference til klassificeringskriterierne.

Sociale forhold og Beskæftigelse

Kategori 1:

Kategori 2:

Kategori 3:

Teknik og Miljø

Kategori 1:

Kategori 2:

Kategori 3:

Kultur og Borgerservice

Kategori 1:

Kategori 2:

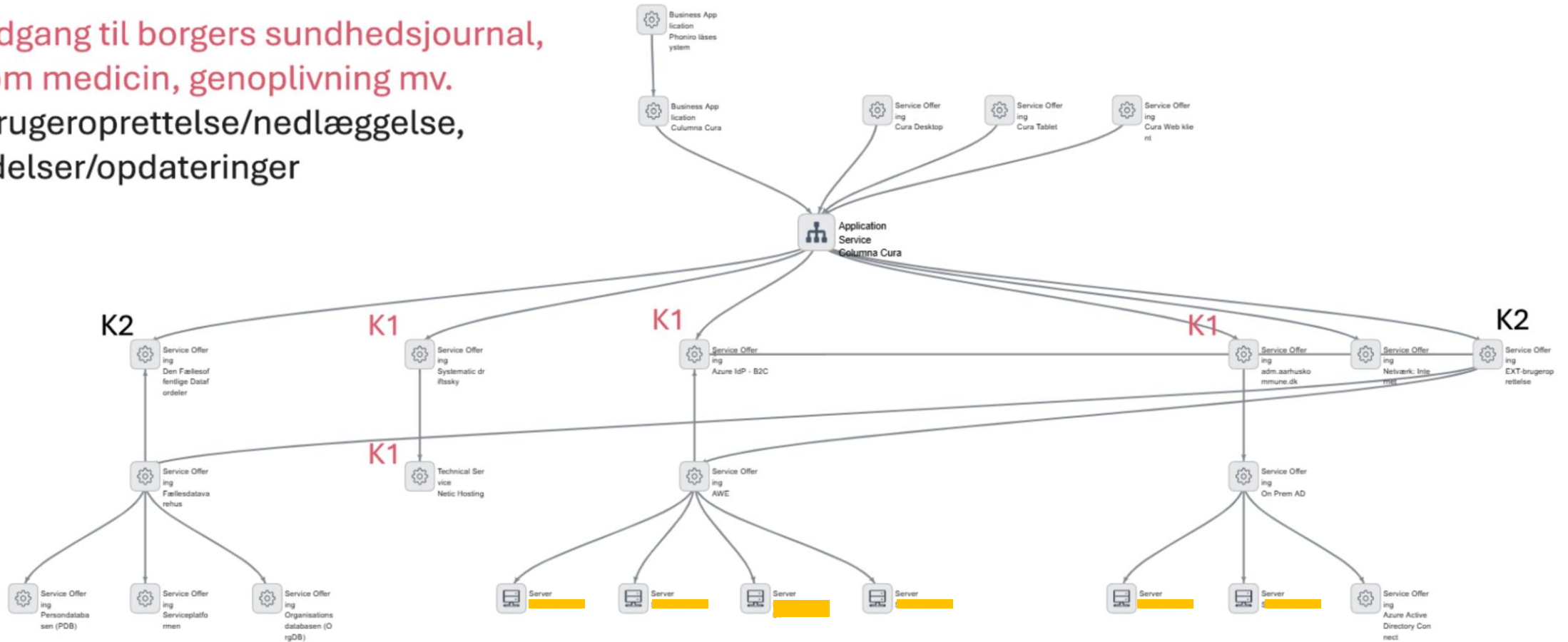
Kategori 3:

Eksempel på produkt: Servicemap

Columna Cura

K1: Adgang til borgers sundhedsjournal, info om medicin, genoplivning mv.

K2: Brugeroprettelse/nedlæggelse, hændelser/opdateringer



Udkast til spørgeramme for kritiske ydelser

Kritisk ydelse

Formål:

Indsamle information om **mennesker, processer og teknologi**, der understøtter de udpeget kritiske ydelser, så vi kan dokumentere og vedligeholde viden samlet.

- Ydelsesnavn: “Udbetaling af kontanthjælp”
- Ansvarlig enhed og kontakt: “Borgerservice – Ydelsesafdelingen, Teamleder NN”
- Kort beskrivelse: “Rettidig udbetaling af kontanthjælp til berettigede borgere.”
- Hvorfor er ydelsen kritisk (hvad sker der, hvis den stopper)? “Borgerne får ikke udbetalt ydelser; risiko for lovbrud.”

Aktiviteter: Mennesker

Hvad mener vi? “Mennesker” dækker de roller og personer, som ydelsen reelt hviler på i hverdagen (drift, faglige vurderinger, koordination, godkendelser og kompetencer).

Hvorfor spørger vi? Hvis nøglepersoner eller særlige kompetencer mangler, kan ydelsen gå i stå. Vi skal kende roller, tilgængelighed og evt. personafhængighed for at kunne planlægge backup og træning.

Spørgsmål:

- Hvilke nøglepersoner eller roller er nødvendige for at levere ydelsen?
- Er der særlige kompetencer eller viden, som kun få har?

Forklaring:

Nogle ydelser afhænger af nøglemedarbejdere eller specialiserede kompetencer. Hvis disse ikke er tilgængelige, kan ydelsen ikke leveres.

Eksempler:

- “IT-driftsmedarbejder med adgang til at genstarte økonomisystemet.”
- “Socialrådgivere, der kan beregne ydelser korrekt i fagsystemet.”
- “Sygeplejersker med medicin-autorisation til akutte hjemmebesøg.”

Aktiviteter: Processer

Hvad mener vi? “Processer” er de faste arbejdsgange, trin og rutiner, der får ydelsen til at fungere (f.eks. hvordan en sag starter, hvem der godkender, og hvordan fejl håndteres).

Hvorfor spørger vi? Klare, dokumenterede processer gør driften stabil og gør det muligt for andre at hjælpe ved sygdom, ferie eller nedbrud

Spørgsmål:

- Hvilke processer understøtter ydelsen?
- Er processerne dokumenteret, og følges de i praksis?
- Er der lovkrav eller regler, der regulerer arbejdsgangen for denne kritiske ydelse, hvor er de beskrevet og hvad er konsekvenserne i tilfælde af nedbrud?

Forklaring:

Processer er de arbejdsgange og rutiner, der sikrer stabil drift af ydelsen. Dokumentation gør det muligt for andre at træde til, hvis nøglepersoner mangler.

Eksempler:

- **Kontanthjælp:** "Fast månedlig proces for at udbetale kontanthjælp – dokumenteret i ydelsesvejledning. Lov om aktiv socialpolitik: udbetaling senest sidste bankdag. Konsekvens ved manglende efterlevelse: forsinkede udbetalinger, klager, risiko for lovbrud."
- **Aula:** "Daglig proces for at opdatere Aula med nye skemaændringer – ikke dokumenteret."
- **Hjemmeplejen:** "Rutine for at pakke medicin til hjemmeplejen, udføres af specifikke medarbejdere, men ikke nedskrevet. Sundhedsloven/journalpligt. Konsekvens: patientsikkerhedsrisiko, mangelfuld dokumentation."

Aktiviteter: Teknologi

Hvad mener vi? "Teknologi" er de **it-systemer (løsninger?)**, integrationer og enheder, der skal virke for, at ydelsen kan leveres.

Hvorfor spørger vi? De fleste ydelser afhænger af teknologi. Vi skal vide, hvad der er uundværligt, hvor hurtigt det skal være oppe igen, og hvem der ejer det – så vi kan planlægge beredskab.

Spørgsmål:

- Hvilke systemer, applikationer eller enheder er nødvendige for ydelsen?
- Hvilke krav er der til tilgængelighed (fx max nedetid, svartid)?
- Er der særlige dele af systemerne der er mere kritiske end andre?

Forklaring:

Vi skal kortlægge afhængigheder mellem systemer og hvor følsomme de er i tilfælde af at de ikke er tilgængelige.

Eksempler:

- "Økonomisystemet KMD Opus – krav: skal være tilgængeligt inden for 4 timer (RTO)."

- “Aula – hvis utilgængeligt i mere end én dag, skaber det kaos i undervisningsplanlægningen.”
- “Hjemmeplejens mobile enheder – kritisk for at sikre korrekt medicinering. Appen og enhederne skal være tilgængelige **under alle vagter**. Nedetid over **2–4 timer** skaber hurtigt efterslæb og øget risiko for fejl i medicinbehandling. **Medicinbehandling/kvittering** og **adgang til borgerjournal** er mest kritisk i det daglige. **Planlægningsoversigten** er kritisk ved vagtstart.”