

Revisionsplan 2021

Sammanfattande revisionsplan 2021

Revisionsplanen har tagits fram med en risk- och väsentlighetsanalys av hela Region Jönköpings läns organisation.

Arbetet med revisionsplanen har påverkats av coronapandemin. Beslutad revisionsplan för 2020 var begränsad men under 2021 är intentionen att återgå till normala nivåer genom att genomföra granskningar som fanns i den ursprungliga revisionsplanen för 2020 kompletterad med granskningar kopplade till coronapandemin.

Dessa risker kan hanteras på olika sätt. Enligt SKL:s skrift *God revisionsred i kommunal verksamhet 2018* ska granskning ske årligen och består av grundläggande granskning, fördjupad granskning samt delårsrapport & årsredovisning.

Fördjupade granskningar inom följande områden planeras under året:

1. RJL:s hantering av uppskjuten vård
2. Arbetsmiljön
3. Ärendeberedningsprocessen
4. Vårdhygien
5. Prevention, stöd för att förändra ohälsosamma levnadsvanor
6. Bemanning

Utöver detta genomförs även grundläggande granskning genom besök hos samtliga nämnder, läsning av protokoll, besök på revisionssammanträden av tjänstemän samt att revisionschef intervjuar tjänstemän.

Granskningen av delårsrapport & årsredovisning genomförs av sakkunnigt biträde med separat risk- och väsentlighetsanalys som grund.

Revisionsplanen kan komma att ändras och kompletteras om information uppkommer under året som innebär att risker uppkommer som behöver hanteras av revisionen.

Innehållsförteckning

Sammanfattande revisionsplan 2021	2
1. Revisionsstrategi.....	1
1.1 Revisorernas uppdrag.....	1
1.2 Visioner och mål.....	1
2. Revisionsmetodik.....	3
2.1 Grundläggande granskning.....	3
2.1.1 Granskning av delårsrapport och årsredovisning	5
2.2 Fördjupad granskning.....	5
2.3 Uppföljningar	6
2.4 Lekmannarevision.....	7
2.5 Intern kontroll	7
2.5.1 Kommunikation och dialog.....	7
2.5.2 Dokumentation	8
2.5.3 Kvalitetssäkring.....	8
2.6 Grunderna för kritik enligt Kommunallagen.....	9

1. Revisionsstrategi

Revisorernas granskningsuppdrag samt grundläggande värden och förhållningssätt framgår av kommunallagen och god revisionsd i kommunal verksamhet. Revisorernas uppdrag regleras även i revisionsreglementet, fastställt av regionfullmäktige, samt i revisorernas arbetsordning.

I revisionsplanen framgår revisionens gemensamma grund för det löpande revisionsarbetet på lång sikt och på årlig basis.

Då Corona-pandemin har genomsyrat verksamheten och påverkar många av regionens processer kommer detta även att påverka årets revisionsplanering. Hanteringen av pandemin är väsentliga processer under året och bör granskas. Framst hanteras detta inom verksamheterna folkhälsa och sjukvård, samt regional utveckling.

Revisionsplanen är dock ett levande dokument och kan kompletteras under året.

1.1 Revisorernas uppdrag

Revisorernas uppdrag i enlighet med Kommunallagen är ytterst att pröva frågan om ansvarsfrihet för styrelse och nämnder samt lägga förslag till regionfullmäktige, som fattar beslut i ansvarsfrågan. Årets samtliga genomförda granskningar ligger till för regionrevisionens förslag till ansvarsprövning som redovisas i revisionsberättelsen.

Revisionens mål med utförda granskningar, i komplement till ansvarsprövningen, är att bidra till Region Jönköpings län utveckling och förbättring av processer som granskas. Detta innebär att vi bör ha en väl utvecklad kommunikation med både tjänstemannaorganisationen och nämnder, styrelse och regionfullmäktige.

1.2 Visioner och mål

Med utgångspunkt från regionens vision samt de grundläggande värderingar och övergripande strategiska mål, som regionfullmäktige årligen fastställer i regionens budget och flerårsplan, fastställer revisorerna i sin tur visioner och mål för revisionsarbetet. Målen går årligen igenom och revideras vid behov och så att de överensstämmer med grundläggande värderingar och övergripande mål i regionens aktuella budget och flerårsplan.

Region Jönköpings län	Regionrevisionen
Vision	Vision
”För ett bra liv i en attraktiv region”	Revisorerna ska i sitt arbete stödja och granska det politiska ansvaret att förverkliga

	regionens vision ”För ett bra liv i ett attraktivt län”.
Grundläggande värderingar	Revisionens utgångspunkt och mål
Kundorientering, engagerat ledarskap, allas delaktighet, kompetensutveckling, långsiktighet, samhällsansvar, processorientering, förebyggande åtgärder, ständiga förbättringar, lära av andra, snabbare reaktioner, faktabaserade beslut och samverkan.	En utgångspunkt för revisorernas arbete i hela revisionsprocessen ska vara de grundläggande värderingar som fullmäktige fastställt i regionens budget och flerårsplan.
Målbild 2030	Revisionens strategiska mål
<p>Målbild 2030 har formulerats inom sju områden som är viktiga för att Region Jönköpings län ska ge förutsättningar för ett bra liv i en attraktiv region.</p> <p>Denna målbild är utgångspunkt för budget och verksamhetsplan, regional utvecklingsstrategi, program för hållbar utveckling och andra program och handlingsplaner inom regionens egen verksamhet och för andra program och planer som regionen är med och tar fram.</p> <p>Dessa områden ligger också till grund för strategiska mål, framgångsfaktorer, systemmätetal och mål inom verksamheternas olika perspektiv liksom indikatorer för det gemensamma arbetet i länet.</p> <p><i>De sju områdena är:</i></p> <p>Bra folkhälsa god vård, regional utveckling, medarbetare kostnadseffektivitet, systemsyn och förbättring/förnyelse, hållbar utveckling och långsiktig finansiering</p>	<p>Revisorerna ska i enlighet kommunallagen bedöma om resultatet i delårsrapport och årsredovisning är förenligt med de mål fullmäktige beslutat om, samt att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.</p> <p>Revisorerna ska i revisionsarbetet bedöma hur valda granskningar, iakttagelser och bedömningar påverkar målbild 2030 och de sju områden som har bedömts som viktiga för att nå Region Jönköpings läns vision.</p> <p>Revisionens ambition är att stödja utvecklingen i de processer som granskas.</p> <p>För att uppnå en revision av hög kvalitet har framgångsfaktor för revisionens arbete identifierats:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Systematiskt arbete med riskanalys, revisionsplan - Tydliga projektplaner - Väl underbyggda rapporter - Revisionen synliggörs, kommunikation - Positivt ekonomiskt resultat - Öppet debattklimat

	- Oberoende
--	-------------

2. Revisionsmetodik

Revisorernas granskningsuppdrag samt grundläggande värden och förhållningssätt framgår av kommunallagen och god revisionssed i kommunal verksamhet. Revisorernas uppdrag regleras även i revisionsreglementet, fastställt av regionfullmäktige, samt i revisorernas arbetsordning.

I revisionsplanen framgår revisionens gemensamma grund för det löpande revisionsarbetet på lång sikt och på årlig basis.

Regionrevisionen genomför årligen en riskanalys där riskområden inom Region Jönköpings län identifieras. I den ursprungliga kartläggningen har ca 60 områden identifierats.

Samtliga riskområden har bedömts utifrån konsekvens och sannolikhet med ett värde mellan ett och fyra. Dessa värden har sedan multiplicerats vilket har gett ett riskvärde för respektive risk. Denna process genomförs på revisionens sammanträden.

För att revisorerna ska kunna uttala sig i revisionsberättelsen om verksamheten och bedöma om ansvarsfrihet kan tillstyrkas i enlighet med Kommunallagen 9 kap bör samtliga riskområden med ett riskvärde uppgående till nio eller mer hanteras under 2019. Detta innebär att revisorerna behöver ha tillräcklig kunskap inom dessa riskområden för att kunna uttala sig i revisionsberättelsen.

Det är 25 riskområden som har ett riskvärde över nio. Dessa riskområden beskrivs nedan där revisionens tidigare kunskap om området beskrivs samt med vilken revisionsmetod respektive område ska hanteras under revisionsåret 2019. Övriga riskområden hanteras inte under revisionsåret 2019 om inte nya information uppkommer som gör att värderingen bör omprövas. I annat fall tas de upp igen vid riskanalysen inför nästa år.

Revisionsplanen kan komma att ändras och kompletteras om information uppkommer under året som innebär att risker uppkommer som behöver hanteras av revisionen.

De riskområden som behöver hanteras kan granskas på olika sätt. Enligt SKL:s skrift God revisionssed i kommunal verksamhet 2018 ska granskning ske årligen och består av grundläggande granskning, fördjupad granskning samt delårsrapport & årsredovisning.

2.1 Grundläggande granskning

Enligt God revisionssed i kommunal verksamhet 2018:

”Den grundläggande granskningen är inriktad på att översiktligt bedöma måluppfyllelsen samt om styrelse eller nämnd har en tillräcklig styrning och kontroll för att leva upp till mål, beslut och föreskrifter. Revisionen och lekmannarevisionen bedömer den struktur som styrelse och nämnd har för detta och hur den är integrerad i organisation, system och det löpande arbetet.”

Inom RJJ utförs den grundläggande granskningen genom att regionstyrelsen, nämnderna arbetsmarknad, näringsliv och attraktivitet (ANA), folkhälsa och sjukvård (FS), trafik, infrastruktur och miljö (TIM), patientnämnden samt parlamentariska nämnden fördelas på revisorerna i revisionsgruppen som ansvarar för den grundläggande granskningen på respektive nämnd.

Detta innebär att besöka nämnden för att ställa frågor kopplade till nämnden samt informera om revisionen och aktuella granskningar. Områden som ska diskuteras med nämnden lyfts upp på ett revisionsammansammanträde för diskussion, och avrapportering sker på ett revisionsammansammanträde.

Dessutom ska nedanstående områden alltid diskuteras med nämnderna:

- Nämndens ansvarsområde och uppdrag
- Intern kontroll
- Riskanalys
- Mål och budgetarbete. Ex. Används de av RF beslutade mål inom nämndens verksamhetsmål som styrning inom verksamheten? Hur ser nämnden på de mål som berör dess verksamhet?
- Uppföljning av verksamheten
- Hur hanteras revisionens rapporter, inklusive uppföljning
- Protokoll från nämndens sammanträden
- Vad är på gång inom nämndens ansvarsområde.

Inom ansvarsområdet ligger också att ha en dialog med nämndernas presidium för löpande dialog.

En fördelning av nämnder för revisionsåret 2019 sker enligt nedan:

Nämnd/styrelse	Revisorer
Regionstyrelsen	Marianne Ericsson, Göte Wahlström, Thomas Werthén
Nämnden för folkhälsa och sjukvård	Magnus Hellström, Mats Hoppe, Östen Johnsson, Maria Lundblom Bäckström
Nämnden för arbetsmarknad, näringsliv och attraktivitet	Marianne Ericsson, Per Hansson, Thomas Werthén
Nämnden för trafik, infrastruktur och miljö	Per Hansson, Mats Hoppe, Ronny Korsberg
Patientnämnden	Magnus Hellström, Göte Wahlström

Parlamentariska nämnden	Maria Lundblom Bäckström, Ronny Korsberg
-------------------------	--

Revisionschefen ansvarar för att intervjua berörda tjänstemän och att ha löpande dialog med Regiondirektören.

Grundläggande granskning kan även genomföras genom att tjänstemän bjuds in till revisionsammansåttnaden för att informera och svara på frågor.

Samtlig information från tillfällena ovan ska återrapporteras på revisionsgruppens sammanträden.

2.1.1 Granskning av delårsrapport och årsredovisning

Revisionen granskar och bedömer om räkenskaperna ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomiska ställning. Revisionen bedömer också om resultaten i delårsrapport och årsredovisningen är förenliga med de mål regionfullmäktige beslutat om, inklusive mål om god ekonomisk hushållning. Revisionen omfattar både årsredovisningen och delårsrapport. 2. Granskning av årsredovisningen är betydligt mer ingående än granskningen av delårsrapporten som är översiktlig.

Årsredovisningen granskas i förhållande till kraven enligt lag samt god redovisningssed. Utifrån granskningen görs bedömningen om resultatet är förenligt med de mål fullmäktige beslutat.

Revisionen av delårsrapport och årsredovisning utförs av sakkunnigt biträde, för 2019 PwC, och grundar sig på en separat riskanalys.

2.2 Fördjupad granskning

Enligt God revisionsred i kommunal verksamhet 2018:

”Fördjupade granskningar genomförs där riskanalysen visar på stora risker och där revisionen och lekmannarevisionen bedömer att den grundläggande granskningen inte är tillräcklig.”

Fördjupad granskning genomförs på ca 7-9 riskområden årligen och innebär en djupare granskning som genomförs av det upphandlade sakkunniga biträdet, för revisionsår 2021 är detta PwC.

Arbetet med revisionsplanen har påverkats av coronapandemin. Beslutad revisionsplan för 2020 var begränsad men under 2021 är intentionen att återgå till normala nivåer genom att genomföra granskningar som fanns i den ursprungliga revisionsplanen för 2020 kompletterad med granskningar kopplade till coronapandemin.

Fördjupad granskning ska alltid inledas med en projektplan som beslutas av revisionskollegiet. I projektplanen identifieras granskningens inriktning och syfte, omfattning, genomförande, tidplan, resurser och kvalitetssäkring. Genomförd granskningen ska sedan presenteras i en granskningsrapport samt muntligt på ett revisionsammansåttnade. Detta sker av sakkunnigt biträde.

Revisionschef upprättar missiv till granskningsrapporter, missiv beslutas av revisionskollegiet och signeras av ordförande och vice ordförande. Missiv och revisionsrapport avlämnas sedan till regionstyrelsen och/eller berörda nämnder.

De fördjupade granskningar som bedöms nödvändiga för att kunna upprätta revisionsberättelse 2021 bedöms vara:

1. RJL:s hantering av uppskjuten vård
2. Arbetsmiljön
3. Ärendeberedningsprocessen
4. Vårdhygien
5. Prevention, stöd för att förändra ohälsosamma levnadsvanor
6. Bemanning

2.3 Uppföljningar

Uppföljningar görs från och med 2019 genom att revisionschef skickar frågor till regiondirektören som vidarebefordrar de i verksamheten.

Uppföljningen kommer att vara inriktad mot de rekommendationer som lämnats och inkommet yttrande från verksamheten.

Regionledningskontoret får cirka en månad på sig att inkomma med svar på frågorna och detta återrapporteras till revisionskollegiet. Regiondirektören ansvarar för att återrapportering sker till regionstyrelsen respektive nämnder.

Svaret på frågorna kommer att vara en grund till revisorernas uttalande i revisionsberättelsen samt en del av riskanalysen inför kommande år.

Under revisionsåret 2021 kommer de fördjupade granskningarna utförda 2019 att följas upp.

- Patientens rätt
- Avvikelsehantering
- Tillgänglighet tandvård
- Intern styrning
- Budget- och planeringsprocessen
- Hot och våld
- Tillgänglighet specialistvården
- Anpassning kommunallagen
- Rehabilitering stroke
- Läkemedelsgenomgångar

2.4 Lekmannarevision

För följande organisationer har Region Jönköpings län utsedda lekmannarevisorer:

Organisation	Revisor	Ersättare för revisor
ALMI Företagspartner Jönköping AB	Thomas Werthén	Ronny Korsberg
Bostadsbyggen AB	Marianne Ericsson	Göte Wahlström
Stiftelsen Braheskolan	Göte Wahlström	Marianne Ericsson
Jönköpings läns folkrörelsearkiv	Maria Lundblom Bäckström	Marianne Ericsson
Jönköpings läns museum	Thomas Werthén	Göte Wahlström
TvNo Textilservice AB	Maria Lundblom Bäckström	Göte Wahlström
RJL Älghunden 4 AB	Göte Wahlström	Marianne Ericsson
Samordningsförbundet Södra Vätterbygden	Östen Johnsson	Utses av kommunen
Samordningsförbundet Högländet	Per Hansson	Göte Wahlström
Samordningsförbundet Finnveden	Östen Johnsson	Göte Wahlström
Smålands konstarkiv	Ronny Korsberg	Göte Wahlström

Vid varje sammanträde finns en punkt på dagordningen avsatt för lekmannarevision. Den utvalda lekmannarevisorn ansvarar för att samordna granskning med bolagets övriga revisorer och återredovisa resultatet till revisionsgruppen. Lekmannarevisorn ska tillsammans med bolagets övriga revisorer ge Region Jönköpings län ett så brett underlag som möjligt för bedömning i ansvarsfrågan.

Under det löpande arbetet kan revisionsfrågor lyftas med revisionschef för att diskutera vidare hantering.

En gång om året bör lekmannarevisor för regionens bolag; ALMI företagspartner AB, Bostadsbyggen AB, TvNo Textilservice AB samt RJL Älghunden 4, kortfattat gå igenom sitt uppdrag, riskanalys och genomförd revision.

2.5 Intern kontroll

2.5.1 Kommunikation och dialog

Det grundläggande dokumentet för revisionen är revisionsberättelsen. Regionrevisionen upprättar årligen en revisionsberättelse i enlighet med Kommunallagen. Denna presenteras för regionfullmäktige i samband med att årsredovisningen beslutas och är också ett avslut för revisionsåret.

Kommunikation är en väsentlig del i revisionsprocessen för att få förståelse för vårt uppdrag och lättare få den information vi behöver för att kunna upprätta en revisionsberättelse.

Regionfullmäktige är revisionens uppdragsgivare och två gånger per år sammanträder revisionens presidium med fullmäktiges presidium där bl.a. revisionsplan, aktuella granskningar samt hantering av rapporter diskuteras.

Revisionschefen har med jämna mellanrum, ca 1 gång i månaden, möte med regiondirektören för att diskutera aktuella granskningar och informera om kommande granskningar.

När revisionsgruppen beslutat om att utföra en granskning ska revisionschefen skicka projektplan till de som berörs av granskningen, en kopia går alltid till regiondirektören.

De missiv som upprättas ska skickas med bilagd rapport till regionfullmäktige och kopia till berörda nämnder/styrelse. Rapporten tas då upp som ett anmälningssärende vid regionfullmäktige som remitterar rapporten till ansvarig nämnd/styrelse för vidare hantering. När yttrande inkommer gör revisionens ordförande en dragning av rapporten för regionfullmäktige och regionen presenterar sitt svar. Detta efterföljs av eventuell debatt.

Revisorerna informerar även om utförda och kommande granskningar vid sammanträden med nämnder och styrelse.

En årlig uppföljningsrapport sammanställs efter att revisionsberättelse avlämnats för att säkerställa att det som beslutats i revisionsplanen även har genomförts under året. En avstämning bör göras av revisionsplanen i samband med revisionens decembersammanträde.

2.5.2 Dokumentation

För att kunna ha ett godtagbart underlag till upprättad revisionsberättelse ska alla revisionsinsatser dokumenteras. Alla iakttagelser och påståenden från revisionen ska vara väl underbyggda och kunna spåras i dokumentationen.

Från sammanträden skrivs protokoll angående protokollsärenden och anteckningar angående revisionsärenden. Vid besök av tjänstemän som informerar om specifika revisionsfrågor skrivs även minnesanteckningar. Minnesanteckningar skrivs även från revisionschefens möten med tjänstemän och anteckningar från revisorernas besök med nämnder och styrelse.

2.5.3 Kvalitetssäkring

För att vara säker på att information som lämnas i rapporter, revisionsberättelse och även muntliga avrapporteringar är det viktigt att kvalitetssäkring sker. En stor del av kvalitetssäkringen av fördjupade granskningar sker hos det upphandlade sakkunniga biträdet, PwC. Bland annat sker alltid en faktakontroll av rapporterna av berörda tjänstemän på Region Jönköpings län innan rapporter presenteras för revisorerna.

En del i kvalitetssäkringsarbetet är även det arbete som sker på sammanträden där revisorerna kan ställa frågor om aktuella granskningar och diskutera granskningar, möten med nämnder m.m. med sakkunnigt biträde.

I följande kapitel beskrivs de riskområden som har identifierats med ett högt riskvärde och som revisionen behöver hantera under året med någon revisionsinsats. För varje risk finns följande rubriker:

- Risk, *en kortare beskrivning av risken i aktuellt riskområde*
- Riskområdets koppling till grunderna för kritik i enlighet med SKL, *med vilken grund kan revisionen eventuellt lämna iakttagelser till regionen (se vidare avsnitt 2.1 nedan)*
- Information, *kortfattat vilken information revisionen i dagsläget har*
- Koppling till mål beslutade av RF, *vilka av RF:s beslutade mål har en koppling till aktuellt riskområde*
- Hantering av risken, *vilken revisionsinsats ska användas för att hantera aktuell risk*

2.6 Grunderna för kritik enligt Kommunallagen

Anledningen till anmärkning eller att revisionen avstyrker ansvarsfrihet ska alltid framgå i revisionsberättelsen. För att förtydliga revisionens uppdrag och anledning till att lämna kritik har praxis lett till att nio grunder för att rikta anmärkning eller avstyrka ansvarsfrihet, som också är beskrivna i ”*God revisionsred i kommunal verksamhet 2018*”. De granskningar som regionrevisionen i Region Jönköpings län genomför ska ha en koppling till minst en av dessa grupper för att föranleda en anmärkning och därmed också för att en granskning ska initieras.

De nio grunderna beskrivs kortfattat nedan. En detaljerad beskrivning finns i dokumentet ”*God revisionsred i kommunal verksamhet 2018*”

Bristande måluppfyllelse, verksamhet- Styrelse eller nämnd uppnår inte fullmäktiges verksamhetsmål, uppdrag eller föreskrifter för verksamheten. De har inte visat förmåga att inom givna förutsättningar leva upp till mål, beslut och föreskrifter.

Bristande måluppfyllelse- ekonomi- Fullmäktiges finansiella mål och riktlinjer uppnås inte. Styrelse eller nämnd vidtar inte tillräckliga åtgärder för att styra verksamheten mot uppsatta mål och föreskrifter.

Ohörsamhet/obstruktion – Styrelse eller nämnd är uppenbart ohörsam mot fullmäktiges mål, riktlinjer eller beslut. De fattar beslut som motverkar fullmäktiges mål eller uppdrag. Enskild ledamot eller en grupp ledamöter har visat uppenbar passivitet i form av upprepat avstående från att medverka i beslutfattande.

Icke lagenlig verksamhet, brottslig gärning – Medveten eller omedveten lagöverträdelse eller lagtrots. Överträdelserna är tydliga och allvarliga och kan leda till konsekvenser som är olagliga.

Brister i styrning och intern kontroll av verksamhet – Styrelse eller nämnd har inte säkerställt att verksamheten arbetar utifrån de beslut som nämnden lagt fram. De efterfrågar inte resultat

eller analys, saknar tillfredsställande system för intern kontroll. Alternativt är system och rutiner inte tillräckligt strukturerade och integrerade i organisationen och det löpande arbetet.

Brister i styrning och intern kontroll av ekonomi – Styrelse eller nämnd har inte säkerställt att verksamheten arbetar utifrån de ekonomiska beslut som beslutats. De efterfrågar inte resultat eller analys. Budgeten följs inte och ekonomistyrningen är inte tillräcklig.

Otillräcklig beredning av ärenden – Ärenden kan ha beslutats utan beredning vilket kan få oönskade effekter på verksamheten. Bristande beredning kan till exempel ha vilselett fullmäktige att fatta felaktiga beslut.

Obehörigt beslutsfattande – Styrelse, nämnd eller enskild ledamot har fattat beslut utan att det finns stöd för detta i reglemente, delegation eller i uppdrag från fullmäktige.

Ej rättvisande redovisning- Årsredovisning eller delårsrapport är inte upprättande enligt god redovisningssed i kommunal verksamhet. Det finns väsentliga avvikelser som gör att årsredovisningen eller delårsrapport inte visar en rättvisande bild.

Förtroendeskada eller annan immateriell skada - Andra skador än i första hand ekonomiska har konstaterats. Dessa bedöms allvarligt ha skadat kommunens förtroende hos medborgarna. Styrelsens eller nämndens agerande har varit felaktigt utifrån gällande regelverk.

Ekonomisk skada - Betydande ekonomisk skada har uppkommit eller uppenbar risk för sådan skada föreligger genom att ansvarig person har varit oaktsam eller agerat avsiktligt. Storleken på skadan är den viktigaste faktorn i bedömningen.

Verksamhetsskada- Verksamhetsskada eller uppenbar risk för sådan skada föreligger genom att ansvariga har varit oaktsamma eller agerat avsiktligt. Grunden till att verksamhetsskada uppstår kan vara ohörsamt mot lag, mål och beslut. Skadan i verksamheten ska vara väsentlig och allvarlig och ha skapat negativa konsekvenser för medborgare.