

Akkumulert risikovurdering oktober 2016

		Sannsynlighet				
		1	2	3	4	5
Konsekvens	5					
	4		Risiko for at opplysninger i fagsystemene eksponeres for uvedkommende (konfidensialitet) (8)			
	3		<ul style="list-style-type: none"> • Risiko for driftsstans i fagsystemene som følge av svakheter i løsning levert fra NHH (6) • Risiko for feil håndtering av personopplysninger (1) • Risiko for manglende etterlevelse av krav i databehandleravtalen (2) • Risiko for forskjellsbehandling av pasienter/brukere som følge av ulik praksis (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko for manglende gevinstrealisering i linjen ved realisering av prosjekter (3) • Risiko for ustabilitet i fagsystemene i en periode med implementering av nye og endringer i eksisterende fagsystemer(10)(NY) 		<ul style="list-style-type: none"> • Risiko for at prosjekt Samkjøring ikke fullføres i samsvar med plan (rett tid, kostnad og kvalitet) (9) (NY)
	2		Risiko for manglende oppfølging fra driftsleverandøren (NHH) ifm prosjekter (4)			
	1	Risiko for at Mine Pasientreiser blir levert forsinket og/eller med redusert kvalitet (7)				

Akkumulert risikovurdering

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
1	Risiko for feil håndtering av person- og helseopplysninger	<ul style="list-style-type: none"> Personopplysninger kan komme på avveie, eks. via post, e-post, offentlig journal og stort innslag av manuelle prosesser Kan føre til brudd på gjeldende lovverk Kan medføre svekket omdømme Feil håndtering av personopplysninger som følge av manglende forståelse og etterlevelse av regelverk Område med høy iboende risiko som følge av mange manuelle prosesser og et høyt volum 	<ul style="list-style-type: none"> Videreføre arbeidet med å jevnlig publisere saker på intranett og sende e-post til databehandlere med info om problemstillingen Jevnlig påminnelser i avdelingsmøter og allmøter i selskapet Intern opplæring (temauke) om personopplysninger i uke 4 2016 E-læringskurs om bruk av personopplysninger Justering av bilag til databehandleravtalen med vedlegg Oppretting av sikkerhetsgruppe med fokus på personvern, internkontroll og IKT-sikkerhet Etablert nye rutiner for etterlevelse av databehandleravtalene Opplæring eksternt videokurs Oppdatere styringssystem for informasjonssikkerhet 	<ul style="list-style-type: none"> Etablert praksis med tiltak og oppfølging videreføres 	2	3
2	Risiko for manglende etterlevelse av krav i databehandleravtalen	<ul style="list-style-type: none"> Kan føre til brudd på gjeldende lovverk Kan medføre svekket omdømme Feil håndtering av personopplysninger som følge av manglende forståelse og etterlevelse av regelverk 	<ul style="list-style-type: none"> Det er gjennomført en nasjonal kartlegging av bruk av personopplysninger ved pasientreisekontorene og selskapet Flere samlinger om databehandleravtalen med ledere PRK i 2014 Nytt bilag 1 og 2 til databehandleravtalen høsten 2014 Oppfølging av internkontroll og personopplysninger ved alle PRK våren 2015, herunder kontroll og kompetanseheving høsten 2014 Gjennomgang av effekt av oppfølging av tiltakene etter revisjonen av tverrgående prosessene (1/2013) våren 2015 Opplæring i regelverk for systemeiere PRO, NISSY, RADAR, TRAPEZE og CTRL 	<ul style="list-style-type: none"> Videreføre oppfølging av internkontroll og bruk av personopplysninger ved PRK Videreføre påbegynt arbeid med revisjon av databehandleravtalene ifm innføring av nye systemer Fortsatt tett dialog med databehandler om kravene i databehandleravtalene 	2	3

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
3	Risiko for manglende gevinstrealisering i linjen ved realisering av prosjekter	<ul style="list-style-type: none"> • Kontorene venter med å ta løsningen i bruk som fører til manglende gevinstrealisering • Behov for å ha parallelle løsninger i drift • Nødvendig opplæring nedprioriteres pga flere parallelle opplæringsløp • Manglende gevinstrealisering som følge av at transportørvtalene ikke er standardisert • Redusert gevinstrealisering fra prosjektene Mine pasientreiser, CTRL og samkjøring, som følge av redusert likviditet til videreutvikling av de nye fagsystemene etter implementering pga. ny finansieringsmodell 	<ul style="list-style-type: none"> • Fast rapportering av gevinstrealisering til styret • Etablere måling av gevinster per prosjekt (ikke kun samlet) • Utført gevinstrealiserings-planer som synliggjør de samlede gevinstene • Forankret gevinst-realiseringsplan i prosjektstyret, styret og AD-møte • CTRL og Mine Pasientreiser er implementert • Utarbeidet anbefalinger til oppbygging og standardkrav til transportørvtaler • Dialog med eier om nye innsparingskrav og hvilke konsekvenser det gir om finansiering (hvordan finansiere lån) er knyttet til krav om gevinstrealisering internt i selskapet når faktisk gevinstpotensial ligger eksternt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Videreføre arbeidet med å sikre ledelsesmessig oppfølging og forpliktelse til gevinster i linjen • Videre oppfølging og samhandling med regionale pasientreisekontor for reiser uten rekvisisjon • Videreutvikle anbefalinger til oppbygging og standardkrav til transportørvtaler når behov for endringer oppstår • Fortløpende kommunikasjon og informasjon til eier for å belyse om konsekvenser av eventuell manglende videreutvikling av fagsystemene. 	3	3

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
4	Risiko for manglende oppfølging fra driftsleverandøren (NHN) ifm prosjekter	<ul style="list-style-type: none"> • Driftsleverandøren gir ikke nødvendig bistand • Driftsleverandøren har ikke riktig kompetanse • Andre prosjekter og at driftsoppgaver prioriteres • De samme utførende ressursene i prosjekt og daglig drift 	<ul style="list-style-type: none"> • Overordnet og tettere dialog om prioriteringer • Dedikerte utførende prosjektressurser hos driftsleverandør • Dedikert kundekontakt hos NHN for prosjektaktiviteter • Etablert egne rutiner for smidig prosjektsamarbeid med driftsleverandør - kontaktpunkter / henvendelser • Dialogmøter mellom administrerende direktør i NHN og Pasientreiser ANS • Fokus på prosjektoppfølgning i samhandlingsmøter med NHN • Etablering av prosjektorganisering i NHN • Revidere roller og ansvar knyttet til bestillinger og dokumentasjon • Avklaringsmøte mellom administrerende direktør i NHN og Pasientreiser ANS, hvor NHN har forpliktet seg til en handlingsplan • Innarbeide handlingsrom i planer for å ta høyde for uforutsette hendelser • Tett oppfølging av ny leder for teamet hos NHN. • Forbedret prosess med oppfølging og dialog for å sikre riktig kvalitet og leveranser på drifts- og testmiljø • Optimalisering av prosesser for hyppigere endringer i drifts- og testmiljø 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablerte tiltak har fungert som planlagt • To av tre prosjekter er i drift (CTRL og Mine Pasientreiser) slik at risikoen er redusert 	2	2

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
5	Risiko for forskjellsbehandling av pasienter/brukere	<ul style="list-style-type: none"> • Pasienter/brukere kan i noen tilfeller ikke få oppfylt sine rettigheter • Mange manuelle prosesser, mange saksbehandlere og et høyt volum av saker gir risiko for ulik behandling frem til 01.04.17 • Regionale og lokal praksis avviker fra nasjonal praksis Det er enighet om nasjonal praksis, men kompetansen hos saksbehandlerne kan variere • Ulike informasjonskilder • Få manuelle vedtak og manuelle behandling i regelverk fra 01.10.16 • To regelverk frem til 01.04.17 • Nye regionskontorer som gir nye samarbeidsarenaer i regionene og på tvers av RMR og RUR 	<ul style="list-style-type: none"> • Nasjonal veileder er oppdatert og har fått forenklet brukerfunksjonalitet • Opplæring av regelverk med egne fagdager ved pasientreisekontorene er gjennomført • Særskilt opplæring i pasientreiseforskriften for RmR og RuR • Nettverk for juridiske tjenester kartlegger bruk av regelverk og iverksetter tiltak på bakgrunn av denne. Resultatene viser at variasjonen i praktisering av regelverket er redusert • Tilpasset opplæring i regelverk ved forespørsel og behov • Implementering av Mine Pasientreiser sikrer større grad av likebehandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablert praksis med tiltak og oppfølging har fungert godt og videreføres • Utvikling av ny nasjonal veileder for å inkludere oppdateringer i nytt regelverk og kvalitetsheving 	2	3

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
6	Risiko for driftsstans i fagsystemene som følge av svakheter i løsning levert fra NHH	<ul style="list-style-type: none"> • Langvarig driftsstans i systemene ved en brann eller at applikasjonene på annen måte blir helt utilgjengelig • Svært svekket omdømme • Pasienter rekker ikke oppsatte timer • Pasienter får ikke utbetalt reiseoppgjør iht SLA-krav 	<ul style="list-style-type: none"> • NHH drifter fagsystemene og har derfor gjennomført en risikovurdering av den fysiske sikkerheten knyttet til PRO og NISSY. Den viser en svakhet i den fysiske sikringen av datarommet hvor data og applikasjonene er plassert. Dette skyldes at data og applikasjon er samlokalisert og det er en tidkrevende back-up løsning per i dag • NHH har planlagt endringer i driftsstrukturen for å fjerne denne svakheten • Pasientreiser ANS følger opp NHH gjennom tett dialog for å påse at denne risikoen følges opp med skisserte tiltak innen gitte frister • Sluttrapport fra forprosjekt vil oppsummere mulige tiltak til forbedring og forenkling av driftsmiljøet for pasientreiseområdet • Enkelte av tiltakene er allerede i prosess, og arbeidet med teknisk tilrettelegging gjennomføres i forbindelse med releaser i NISSY • I hovedsak vil disse tiltakene i første omgang redusere kompleksitet og antall servere gjennom overgang fra en regional inndeling av servere til en nasjonal felles løsning 	<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomførte tiltak vurderes som tilstrekkelig som følge av at ny løsning er etablert i Oslo og alle de nye løsningene er flyttet ditt. Løsningene som fases inn i nye systemer vil samtidig fases ut i Tromsø, slik at det ikke vil være noen risiko ifm flytting av disse. Komponentene som fremdeles må flyttes har lav risiko. Denne risikoen bortfaller når alle komponenter er flyttet/avviklet i Tromsø. Etter planen er dette høsten 2017 	2?	3?
7	Risiko for at Mine Pasientreiser blir levert forsinket og/eller med redusert kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Økte utviklingskostnader • Svekket omdømme • Mindre effektive løsninger • Redusert gevinstrealisering 	<ul style="list-style-type: none"> • Revidert fremdriftsplan og direktiv godkjent i AD-møtet 14.3.16 • Leverandører involvert i planlegging og budsjettering – tett planlegging av leveranser • Løpende oppfølging av leveranser og leverandører • Sterkere ledelsesmessig oppfølging e-Helse • Tett oppfølging av leveranser og leverandører mot milepæler • Prototypetesting • Tett oppfølging av teknisk og funksjonell testing og brukerinvolvering 	<ul style="list-style-type: none"> • Risikoen er håndtert og ikke lenger aktuell som følge av at Mine Pasientreiser er gjennomført iht plan 	1	1

	Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
8	<p>Risiko for at opplysninger i fagsystemene eksponeres for uvedkommende (konfidensialitet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • At det registreres opplysninger om helsetilstand eller diagnose i fagsystemer • At opplysninger ikke slettes når de ikke lenger er nødvendige • At informasjon er tilgjengelig for uten at det er saklig behov i NISSY 	<p>NISSY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redusere mulighetene for fritekst i systemene • Opplæring • Oppfølging av faktisk bruk gjennom rapporter i Radar • Meldingsfelter får rød markering i NISSY i planleggingsmodulen når det er lagt inn tekst, planlegger kan kvalitetssjekke innholdet i feltene • Radar har en rapport som kontorene kan bruke for å følge opp hva som blir lagt inn i kommentarfeltene • Begrensing i antall brukere med utvidede roller, men rollene er likevel ikke fullt ut tilpasset det faktiske saklige behovet • Systemer i NISSY henter ut rapport kvartalsvis og følger opp med PRK hvor det eventuelt er bruk av personopplysninger i fritekstfelt <p>Radar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Følgefeil som følge av at Radar at de hentes de samme opplysningene fra PRO og NISSY <p>PRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opplysningene er ikke søkbare. Det er pasientene som opplyser om dette uten at dette er etterspurt. Samtykke i reiseregningsskjemaet <p>NISSY/Radar/PRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mangler vedtak fra Riksarkivar om arkivering/sletting 	<p>NISSY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentere beskrivelse for saklig behov for tilganger gjøres i ny løsning (Trapeze) • Skille på tilgang lokal vs. nasjonal nivå i ny løsning <p>Radar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mangler rettes opp via NISSY og PRO, slik at det ikke vil være mulig å få tilgang til disse opplysningene i Radar <p>NISSY/Radar/PRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er utredet og avklaring er forespurt Riksarkivar • Det vil bli utarbeidet prosedyrer for hvor lenge opplysningene skal oppbevares i tråd med vedtaket til Riksarkivaren 	2	4

Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
<p>9</p> <p>Risiko for at prosjekt Samkjøring ikke fullføres i samsvar med plan (rett tid, kostnad og kvalitet) (NY)</p>	<p>Forsinkelse som følge av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lange og kompliserte beslutningsprosesser (prosjektstyret har ikke tilstrekkelig myndighet) • manglende myndighet til å iverksette nødvendige endringer hos taksameter-leverandører (disse er avtalepart med transportørene som igjen er avtalepart med helseforetakene) • manglende prioritering hos NHN (se risikopunkt 4) • usikkerhet knyttet til ressursbehov og kapasitet hos programvareleverandør til gjenværende tilpasning og utvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomført en vurdering av prosjektstyrets sammensetning. • Opprettet ulike fora for informasjonsutveksling mellom de ulike interessentene • Involvering av lokale administratorer for bedre kartlegging av behov og elementer i transportøravtalene. • Hyppig oppfølging av systemleverandører • Felles kontaktpunkt for CTRL og Samkjøring for å koordinere oppgaver • Utenrettslig forliksavtale inngått med programvareleverandør 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrking av ressurser og kompetanse i prosjektledelse og intern organisering • Tett oppfølging av programvareleverandør på ledelsesnivå • Fortsatt oppfølging av programvareleverandør for å sikre riktig ressurser og kapasitet til å gjennomføre nødvendig tilpasning og utvikling 	<p>5</p>	<p>3</p>

Risikoelement	Beskrivelse av konsekvens	Gjennomførte tiltak	Planlagte tiltak	Sannsynlighet	Konsekvens
10 Risiko for ustabilitet i fagsystemene i en periode med implementering av nye og endringer i eksisterende fagsystemer(NY)	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende etterlevelse av SLA-krav • Prioritering av drift gir reduserte muligheter for utvikling og kvalitetsforbedring av fagsystemene • Som følge av forsinkelse i flytteprosessen hos NHN, ble ikke alle testscenarier utført før implementering av Mine Pasientreiser. 	<p>RmR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingen planlagte endringer i NISSY i prosjektfasen til Samkjøring sikrer stabilitet <p>RuR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingen planlagte endringer i PRO 2.10 sikrer stabilitet • Etablert prosedyrer og har tilgjengelig ressurser i implementeringsfasen av PRO 3.0 for manuell behandling ved eventuell nedetid <p>CTRL/Radar/Datavarehus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ny avtale om overvåking med bedre varsling fra NHN ved driftsavbrudd. • Krav om opptid i test- og QA-miljø • Styrt prosess for å hindre nedetid ifm flytting av komponenter fra NHNs lokaler i Tromsø til Oslo. 	<p>RmR</p> <ul style="list-style-type: none"> •Kontinuerlig test etter hver delleveranse i Samkjøringsprosjektet for å avdekke eventuelle feil •Planlagt 40 dager med akseptansetest etter siste delleveranse i Samkjøringsprosjektet for å teste alle elementer før implementering <p>RuR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortsatt høyt fokus på overvåking i implementeringsfasen av PRO 3.0 for å avdekke og håndtere feil/avvik raskt • Avtale med driftsleverandører om økt beredskap (større tilgjengelighet) • Ekstra kontroll av delprosesser for å verifisere at PRO 3.0 fungerer som det skal <p>CTRL/Radar/Datavarehus Gjennomførte tiltak vurderes som dekkende.</p>	3	3