

# Ledelsens gjennomgang

27. september 2022



# Resultat- og risikovurdering for Pasientreiser HF høsten 2022

Prinsipper	Risiko per 27.09.22					Om 6 mnd					Strategiperioden				
	RMR	RUR	Fag	VIS	Samlet	RMR	RUR	Fag	VIS	Samlet	RMR	RUR	Fag	VIS	Samlet
En aktiv og deltakende bruker															
En enkel pasientreise															
En tilgjengelig pasientreise															
En kostnadseffektiv pasientreise															
Drift															
Utvikling															
Etterlevelse															
Rett kompetanse															
Engasjerte medarbeidere															
God ledelse og styring															
Fornuftig bruk av tid og penger															

# Risikobilde i Pasientreiser HF per 27. september 2022

		Konsekvens				
		1	2	3	4	5
Sannsynlighet	5					
	4					
	3			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">6</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">7</div> </div>		
	2	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">10</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">3</div> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px; margin: 10px auto;">4</div>		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px; margin: 0 auto;">8</div>		
	1			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">5</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">2</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">9</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px;">1</div> </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; line-height: 30px; margin: 0 auto;">11</div>	

## Effekter

1. En aktiv og deltakende bruker
2. En enkel pasientreise
3. En tilgjengelig pasientreise
4. En kostnadseffektiv pasientreise

## Virkemidler

5. Drift
6. Utvikling
7. Etterlevelse
8. Rett kompetanse
9. Engasjerte medarbeidere
10. God ledelse, organisering og styring
11. Fornuftig bruk av tid og penger



Endring fra våren 2022 vises med pil

# Underliggende risikopunkter per 27. september 2022

		Konsekvens				
		1	2	3	4	5
Sannsynlighet	5					
	4					
	3			6b) Risiko for redusert automatiseringsgrad av prosesser i RuR (utvikling) 7a) Risiko for at helse- og personopplysninger ikke behandles i tråd med regelverk (etterlevelse) 7b) Risiko for mangler i informasjonssikkerhet		
	2			8) Rett kompetanse Risiko for manglende kapasitet til å ivareta alle drifts- og utviklingsoppgaver		
	1			2) Risiko for manglende likebehandling og kvalitet på pasientreiseområdet (en enkel pasientreise)		

# En enkel pasientreise

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
2	<p>Risiko for manglende likebehandling og kvalitet på pasientreiseområdet</p>	<p>RuR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gjennomgang av vedtak til og med juni viser god kvalitet og er ihht målkrav</li> <li>Det er pga ressursituasjon ikke gjennomgått vedtak i juli, august og september.</li> <li>Selv om fleste av de gjennomgåtte vedtakene er riktige, er det brukere som synes regelverket er komplisert. En del brukere forstår ikke begrunnelsene i vedtakene, og dette genererer unødvendige klager.</li> <li>Kartlegging av praksis høsten 2021 viser at 95 % av saksbehandlerne svarer riktig på spørsmålene, dette er bedre enn ved forrige kartlegging. Ny kartlegging av praksis gjennomføres høsten 2022.</li> </ul> <p>RmR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kartlegging av praksis høsten 2021 viser at 89% av saksbehandlerne svarer riktig på spørsmålene, dette er likt som ved forrige kartlegging. Ny kartlegging av praksis gjennomføres høsten 2022.</li> </ul>	<p>RuR, prioriterte tiltak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arenaer for erfaringsdeling knyttet til brukerstøtte, regelverk og praktisk anvendelse av PRO opprettholdes.</li> <li>Det gjøres en gjennomgang av alle saker til statsforvalteren for å avstemme nasjonal praksis. Det er i tillegg implementert kategorisering av saker som sendes til Statsforvalter. Dette gjør mulighet for oppfølging tidligere i prosessen mulig.</li> <li>Fortløpende forbedring av fraser i vedtaksbrev.</li> <li>Arbeidet med å forbedre oppsettet i vedtaksbrev for å gjøre dem mer forståelige for bruker er under implementering.</li> </ul> <p>RmR, prioriterte tiltak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opplæring i form av mikrolæring, e-læring, webinarer og fagdager om pasientreiseforskriften på etterspørsel.</li> </ul> <p>Nye systemløsninger og arbeidet med tiltakene knyttet til RmR vil bidra til mer likebehandling og standardisering, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Videre utrulling av Ctrl</li> <li>Pågående tiltak etter RmR utredning</li> </ul>	1	3

# Utvikling

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
6b	<p>Risiko for redusert automatiseringsgrad av prosesser i RuR</p>	<p>Andel automatiske fattede vedtak er en sentral driver for forenklet søknadsprosess, kvalitet i vedtak, reduserte ledetider i saksbehandlingen og reduksjon av administrative kostnader innenfor tjenesteområdet reiser uten rekvisisjon. Sannsynligheten er redusert fra forrige vurdering da det pågår tiltak for å øke automatiserte vedtak (eks. bom og ferge)</p> <p>Utfordringsbildet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitet i tilgangen til godkjente behandlingssteder er ikke ihht forventinger</li> <li>• Kvalitet og oppdateringshastighet til tilgang på oppmøtedokumentasjon er mangelfull og ikke ihht forventinger.</li> <li>• Utstrakt behov for skjønnsmessig vurderinger av bestemmelser i regelverk for pasientreiser uten rekvisisjon</li> <li>• Krav til personvern og informasjonssikkerhet påvirker utviklingshastighet</li> <li>• Midlertidig endring i dokumentasjonsbehovet ved bruk av egen bil reduserer mulighet for automatisering</li> <li>• Kvalitet i data knyttet til prinsipp for</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videreutvikle og forbedre regelmotor i PRO.</li> <li>• Gjennomgang av kontrollspenn i prosess for å sikre hensiktsmessig kontrollnivå.</li> <li>• Synliggjøre utfordringer knyttet til prinsipp for distanseberegning.</li> <li>• Endre prinsipp for distanseberegning.</li> <li>• Endre prinsipp for vurdering av knutepunkt.</li> </ul>	3	3

# Etterlevelse

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
7a	<p>Risiko for at helse- og personopplysninger ikke behandles i tråd med regelverk</p>	<p>Pasientreiser HF behandler helse- og personopplysninger for flere formål og i stort omfang. Foretaket har som mål å behandle personopplysninger slik at befolkningen har tillit til behandlingen. Etter regelverket er det grunnleggende å behandle personopplysninger i samsvar med personvernprinsippene, og ivareta de registrertes rettigheter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foretaket har ikke ferdigstilt personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) for viktige behandlinger i foretaket</li> <li>• Personopplysninger slettes ikke til bestemt tid</li> <li>• Det er delvis uavklarte/uklare ansvarsforhold ved behandling av helse- og personopplysninger</li> <li>• Mangler ved logging og kontroll av logger medfører at det ikke er tilfredsstillende informasjonssikkerhet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avklare ansvarsforhold og inngå nye nødvendige databehandleravtaler med helseforetakene (RmR)</li> <li>• Utarbeide nødvendige personvernkonsekvensvurderinger (DPIA)</li> <li>• Implementere sletteplaner</li> <li>• Gjennomføre resterende tiltak for å lukke avdekkede avvik i etterlevelse av Normen, bl.a. på områdene logging og tilgangsstyring</li> </ul>	3	3

# Etterlevelse

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
7b	<p>Risiko for mangler i informasjonssikkerhet</p>	<p>God informasjonssikkerhet er en forutsetning for å nå foretakets mål. Iboende risikonivå knyttet til informasjonssikkerhet er relativt høyt, og det er behov for å ha kontinuerlig fokus på området fremover.</p> <p>Foretaket følger regionalt styringssystem for informasjonssikkerhet i Helse Sør-Øst, og det arbeides med å integrere styringssystemet i foretaket.</p> <p>Det er usikkerhet knyttet til om alle krav i Normen etterleveres, og det arbeides systematisk med å kontrollere etterlevelse og lukke eventuelle avdekkede avvik.</p> <p>Det arbeides løpende med tiltak for å opprettholde og styrke den digitale sikkerhetskulturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innarbeide og gjøre kjent styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern</li> <li>• Undersøke etterlevelse av Normen på prioriterte områder</li> <li>• Gjennomføre tiltak for å lukke avdekkede avvik i etterlevelse av Normen, bl.a. på områdene logging, tilgangsstyring og taushetsplikt</li> <li>• Styrke foretakets digitale sikkerhetskultur gjennom informasjons- og opplæringstiltak blant annet ifm nasjonal sikkerhetsmåned.</li> </ul>	3	3



# Rett kompetanse

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
8	<b>8) Rett kompetanse</b> <b>Risiko for manglende kapasitet til å ivareta alle drifts- og utviklingsoppgaver</b>	<p>Flere medarbeidere som har sluttet eller skal slutte i foretaket. I tillegg har enkelte medarbeidere fått endret sin rolle permanent eller midlertidig.</p> <p>Arbeidsmarkedet er i endring, noe som utgjør en risiko for at kompetanse innenfor visse segment og fagområder er mer utfordrende og tidkrevende å rekruttere. Normalt vil det ta tid før nyansatte kommer inn i sin rolle. I en overgangsfase utgjør dette en risiko for at enkelte oppgaver må nedprioriteres eller utsettes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utlyse stillinger</li> <li>• Utforme stillingsutlysninger som er mer tilpasset dagens arbeidsmarked</li> <li>• Vurdere midlertidig innleie</li> <li>• Omdisponere personell midlertidig</li> <li>• Prioritere hvilke arbeidsoppgaver som skal eller må gjennomføres</li> <li>• Vurdere behov for hyppigere trivselsundersøkelser, medarbeidersamtaler og andre tiltak som kan motvirke turnover</li> </ul>	2	3