

# Ledelsens gjennomgang

29. mars 2022



# Resultat- og risikovurdering for Pasientreiser HF våren 2022

Prinsipper	Risiko per 29.03.22					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 29. mars 2022

		Konsekvens				
		1	2	3	4	5
Sannsynlighet	5					
	4					
	3			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div> </div>		
	2		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">10</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">4</div> </div>		
	1		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">8</div> </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; justify-content: space-around;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">5</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">9</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> </div> </div>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">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 høsten 2021 vises med pil

# Underliggende risikopunkter per 29. mars 2022

		Konsekvens				
		1	2	3	4	5
Sannsynlighet	5					
	4			↓		
	3			6a) Risiko for flere negative følgekonsekvenser som følge av at planlegging- og optimaliseringsløsning er avsluttet 6b) Risiko for redusert automatiseringsgrad av prosesser i RuR (utvikling) 7a) Risiko for feil håndtering av personopplysninger (etterlevelse) 7b) Risiko for mangler i informasjonssikkerhet		
	2					
	1					

# 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RuR:</li> <li>• Gjennomgang av vedtak viser god kvalitet og ihht målkrav på 98%</li> <li>• Selv om fleste vedtakene er riktige, er det brukere som ikke forstår begrunnelsene, og dette genererer unødvendige klager.</li> <li>• Kartlegging av praksis viser at 95 % av saksbehandlerne svarer riktig på spørsmålene, dette er bedre enn ved forrige kartlegging.</li> <li>• RmR:</li> <li>• Kartlegging av praksis viser at 89% av saksbehandlerne svarer riktig på spørsmålene, dette er likt som ved forrige kartlegging.</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>• Ukentlig gjennomgang av vedtak for å undersøke kvaliteten.</li> <li>• Det gjøres en gjennomgang av alle saker til statsforvalteren for å avstemme nasjonal praksis.</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 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
6a	<p>Risiko for flere negative følgekonsekvenser som følge av at planleggings- og optimaliseringsløsning er avsluttet</p>	<p>I forbindelse med at prosjektet ble avsluttet og behovene på helseforetakene derfor ikke er håndtert vil det kunne få negative konsekvenser for pasientreiseområdet.</p> <p>Risikoen knytter seg til flere områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende systemstøtte til planlegging og optimalisering</li> <li>• Manglende utvikling av NISSY</li> <li>• Dårligere strategisk posisjon knyttet til samarbeide med fylkeskommunen</li> <li>• Svekket omdømme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manglende systemstøtte til planlegging og optimalisering               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluering av prosjektet</li> <li>• Utarbeide nytt businesscase for det udekkede behovet</li> <li>• Vurdere alternative måter å løse behovet</li> </ul> </li> <li>• Manglende utvikling av NISSY               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsolidering av NISSY 4 og 5</li> <li>• Innhenting og prioritering av endringsønsker</li> <li>• Omdisponere budsjett</li> </ul> </li> <li>• Dårligere strategisk posisjon knyttet til samarbeid med fylkeskommunen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klargjøre formål med pilot i Agder</li> <li>• Vurdere om piloten skal tilrettelegge for lokal/nasjonal drift. Vurdere er juridisk og praktisk mulighetsrom i forbindelse med pilot.</li> <li>• Oppdatere eksisterende businesscase</li> <li>• Utarbeide risikovurdering for pilot og evt idriftsettelse i Agder.</li> </ul> </li> </ul>	3	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>• Avklare praksis knyttet til dokumentasjonsbehov for dekning av tilleggsutgifter ved bruk av egen bil</li> <li>• Synliggjøre utfordringer knyttet til prinsipp for distanseberegning.</li> </ul>	3	3



# Etterlevelse

	Underliggende risiko (-er)	Årsak til risiko	Prioriterte tiltak for å håndtere risiko	Sannsynlighet	Konsekvens
7a	<p>Risiko for feil håndtering av person- og helseopplysninger</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>• Utarbeide nødvendige personvernkonsekvensvurderinger (DPIA)</li> <li>• Implementere sletteplaner</li> <li>• Avklare ansvarsforhold og inngå nye nødvendige databehandleravtaler med helseforetakene</li> <li>• Gjennomføre 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 er gjennomført ny kartlegging av digital sikkerhetskultur for å måle effekten av gjennomførte tiltak, og utarbeide tiltaksplan for å ytterligere styrke ansattes kompetanse på området.</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 og tilgangsstyring</li> <li>• Styrke foretakets digitale sikkerhetskultur gjennom informasjons- og opplæringstiltak</li> <li>• Implementere sletteplaner</li> </ul>	4	3

# Videre prosess og prioritering



- Endelig versjon av dette dokumentet er å anse som referat fra LGG
- Tiltak følges opp i TQM og regnes som handlingsplan etter LGG
- Sammenstilling av risikovurderinger til virksomhetsrapporten gjøres av fag og kvalitet