























## Identifiera processrisker (Patientnämnden)







Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
Stöd-processer	Ekonomi-stab	Uppföljnings-processen	Hantering av budgetavvikelser	Risk att budgetavvikelser inte leder till att tillräckliga åtgärder vidtas (IK71RISK)			Bevaka risk	Sannolikhet 1. Mycket liten  Konsekvens 2. Lindrig		2024	Riskenivå är för Patientnämnden låg. Nämnden har redovisat överskott de senaste åren och bedömningen är att verksamheten kan bedrivas med god kvalitet inom till delad ram 2024.
		Planering	Mål och indikatorer	<p>■ Risk för att mål och indikatorer inte är mätbara/utvärderingsbara vilket innebär att det är svårt att avgöra om mål uppnås och därigenom bedöma om verksamhetens utveckling sker i rätt riktning. (IK108RISK)</p> <p>Ansvarig Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	Sannolikhet 2. Liten  Konsekvens 3. Kännbar	<p>■ Risk-nivå Medel</p>	2024	Inför 2024 har nämnden och förvaltningen fått en uppdatering i begreppet SMARTa mål. I arbetet med att planera inför 2024 har mätbarheten av indikatorer beaktats.
		Förutsättningar för planering	<p>■ Risk för ont om tid i planeringen av verksamhet under verksamhetsåret. (IK122RISK)</p> <p>Ansvarig Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	Sannolikhet 2. Liten  Konsekvens 2. Lindrig	<p>■ Risk-nivå Medel</p>	2024	En tydlig uppgiftsfördelning och väl utvecklade rutiner skapar förutsättningar för att verksamheten fungerar väl. Periodvis kan arbetsanhopningar innebära att fokus ligger på lösande av specifika uppgifter och	









Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
											att -planering på längre sikt får stå tillbaka. Med fyra sammanträden under året och något förändrade rapporteringsintervall bör förutsättningarna vara goda för framförhållning i planeringen.
				<p> <b>Risk för ont om tid i planeringen av kommande års verksamhet. (IK123RISK)</b></p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Kick-off för budget och planering inför 2025 genomförs i maj 2024. Sammanträde med Patientnämnden i samband med ett planeringsinternat i slutet på maj/början av juni skapar goda förutsättningar för framförhållning i planeringsarbetet inför 2025.
		<b>Ekonomi</b>	<b>Budgetering</b>	<p> <b>Risk för att bristfällig budgetering resulterar i ett ineffektivt nyttjande av resurser. (IK109RISK)</b></p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Patientnämnden uppvisar ett positivt resultat under 2023. Ramen för 2024 medger att verksamheten bedrivs inom ram med fullgod kvalitet. Budget för 2024 är utformad enligt samma principer som tidigare år och på planeringsstadiet pekar allt på att budgeten för 2024 skall kunna hållas både totalt och på kostnadsställenivå.



Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
			Redovisning								
			Leverantörs-fakturor	<p> Risk för fördröjd handläggning av leverantörs-fakturor. (IK81RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b></p> <p>1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b></p> <p>2. Lindrig</p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024	Bemanningen på förvaltningen planeras så att det alltid skall finnas en mottagningsattestant och en beslutsattestant i tjänst. Kortare period under sommarsemester kan endera funktionen inte finnas på plats men inte längre än enstaka vecka för att fakturor aldrig skall förfalla till betalning. Ingen faktura har förfallit till betalning under perioden och inga dröjsmålskostnader har uppstått.
				<p> Risk för felaktig handläggning av leverantörsfakturor. (IK82RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b></p> <p>1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b></p> <p>2. Lindrig</p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024	Denna risk följdes upp specifikt under 2020 och 2021. Rutinerna är väl kända i förvaltningen och bedömningen är att sannolikheten är mycket liten att fakturorna handläggs felaktigt.
			Fakturering	<p> Risk för att fakturaunderlag handläggs på felaktigt sätt (IK83RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b></p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b></p> <p>1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b></p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024	Rutinerna är väl kända i förvaltningen och bedömningen är att sannolikheten är mycket liten att fakturorna underlag handläggs felaktigt.

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
				Peter Sjöstedt Wirén				2. Lindrig			
		Delegerade beslut	Delegationsordning								
			Dokumentation av delegerade beslut.	<p> Risk för att delegationsbeslut inte dokumenteras på ett korrekt sätt. (IK107RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024	Rutiner för återrapport av delegerade beslut är kända och tillämpas inom förvaltningen.
				Återrapport av delegerade beslut.	<p> Risk för att delegationsbeslut inte återrapporteras till Patientnämnden. (IK106RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024
		Personella resurser	Rekrytering av personal.	<p> Risk för att problem med att hitta kompetent personal vid rekrytering. (IK110RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> Risk-nivå Låg</p>	2024	Antalet kompetenta sökande till lediga tjänster har vid genomförda rekryteringar under föregående mandatperiod varit mycket god. Inga indikationer finns som antyder att situationen skulle vara annorlunda vid eventuella framtida

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
											rekryteringar.
			<b>Bemanning</b>	<p> <b>Risk för att upprätthållande av vitala funktioner inom förvaltningen brister.</b> (IK111RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2022	Bemanningen har under perioden varit acceptabel. En vakans på en handläggare har funnits under del av sommaren men ersättningsrekrytering är genomförd och ersättare har tillträtt. Uppgifter har lösts i enlighet med planering och vitala funktioner har uppehållits.
			<b>Lönebildning</b>	<p> <b>Risk för omotiverade löneskillnader inom förvaltningen.</b> (IK115RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2024	Risken för omotiverade löneskillnader beaktades vid löneöversyn 2022 och 2023.
		<b>Arbetsmiljö</b>	<b>Fysisk arbetsmiljö</b>	<p> <b>Risk för bristande fysisk arbetsmiljö.</b> (IK112RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2024	Den fysiska arbetsmiljön är god vid nämndens förvaltning. En olägenhet har i flera år varit överhörning mellan kontorsrum. Denna har kontinuerligt bearbetats och förbättrats. Senaste åtgärden gjordes november 2023. Utvärdering av effekter kommer att göras innan årsskiftet 2023/2024.



Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
			<b>Organisatorisk och social arbetsmiljö</b>	<p> <b>Risk för bristande organisation och bristande arbetsformer vilket leder till en dålig arbetsmiljö inom förvaltningen.</b> (IK113RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Arbetsplatsträffar genomförs varannan vecka. Arbetsmiljö är en stående punkt på arbetsplatsträffarna. Förvaltningen har identifierat en lista av arbetsmiljörisker som kontinuerligt bearbetas med målet att reducera eller eliminera riskerna.
				<p> <b>Risk för bristande social miljö vilket leder till en dålig arbetsmiljö inom förvaltningen.</b> (IK114RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Arbetsplatsträffar genomförs varannan vecka. Arbetsmiljö är en stående punkt på arbetsplatsträffarna. Personalbefrämjande aktiviteter genomförs vid flera tillfällen under året.
		<b>Ledning</b>	<b>Politisk ledning</b>								
			<b>Tjänstemanna-ledning</b>	<p> <b>Risk för ledningsvacuum vid förvaltningschef s frånvaro.</b> (IK116RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2024	Risken är beaktad i förvaltningens rutiner innebärande att förvaltningschef läser epost varje dag, även under semester och att det alltid är möjligt att kontakta förvaltningschef, även under semester.



Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
		<b>Dataskydd</b>	<b>Kunskap om dataskyddsförordningen</b>	<p> <b>Risk för bristande kunskap om dataskyddsförordningen hos förvaltningens personal.</b> (IK117RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Utbildningsinsats planeras in under Q1 2024.
			<b>Personuppgiftsincidenter</b>	<p> <b>Risk för personuppgiftsincidenter på grund av felaktigt agerande från förvaltningens personal.</b> (IK118RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	Patientnämndens förvaltning har tydliga rutiner för hur personuppgifter kommuniceras. Översyn av rutiner görs Q1 2024.
		<b>Digitala arbetsredskap</b>	<b>Diariesystem</b>	<p> <b>Risk för att nämndens diariesystem inte fungerar tillfredsställande efter genomförd versionsuppgradering.</b> (IK171RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 3. Kännbar</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	Kvartal 1 2024	
<b>Verksamhetsprocesser</b>		<b>Stödpersonverksamhet</b>	<b>Tillgänglighet till Patientnämnden.</b>	<p> <b>Risk för att vården inte får kontakt med</b></p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p>	<p> <b>Risk-nivå</b></p>	2024	Patientnämndens förvaltning och de psykiatriska klinikerna





Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
				<p><b>Patientnämnden inom en rimlig tid.</b> (IK103RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>				<p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	Medel		<p>kommunicerar i huvudsak via krypterad epost. I enstaka fall kommuniceras via telefon.</p> <p>Huvudsakligen sker kommunikation med nämndsekreterare/administratör eller handläggare. I samband med införande av TeleQ finns möjlighet för patienter att få en uppringningstid och personal inom vården uppmanas att söka kontakt med patientnämndens personal på mobiltelefon eller via e-post.</p>
			<p><b>Handläggning av stödpersonsärenden.</b></p>	<p> <b>Risk för långa handläggningstider på grund av faktorer inom förvaltningen.</b> (IK104RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		<p>Hanteras i arbetssätt</p>	<p>Acceptera risk</p>	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Medel</p>	2024	<p>Vid uppföljning av handläggningstider framgår att den genomsnittliga handläggningen för ärenden i vilket stödperson förordnats är 1,66 veckodag. Medialtiden är 0 veckodagar. Antalet ärenden där handläggningstiden från det att ärendet registrerades till dess att stödperson förordnats är längre än tre dagar är 16.</p>



Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
			Dokumentation av stödpersons-ärende.								
			Kommunikation med vårdgivare.								
			Kommunikation med stödperson.								
			Kommunikation med patient.								
		Patient-ärenden	Tillgänglighet till Patientnämnden.	<p><span style="color: green;">■</span> Risk för att personer som söker kontakt med Patientnämnden inte får kontakt inom en rimlig tid. (IK102RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetsätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 1. Låg</p>	<p><span style="color: green;">■</span> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2024	<p>Kontakt med Patientnämnden kan tas via brev, e-post och 1177.se, telefon samt fysiskt besök. Enstaka dagar kan det hända att inkommande brev, e-post eller meddelande via 1177.se inte kontrolleras men sammantaget är kontrollen god. Vid frånvaro vidarekopplas e-post till funktionsbrevlåda för att säkerställa kontrollen av inkommande e-post. Inför 2024 har återuppringningssystem införts vilket medger att kontakt via telefon alltid kan etableras.</p>

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
			<p><b>Handläggning av patientärende.</b></p>	<p> <b>Risk för långa handläggningstider på grund av faktorer inom förvaltningen.</b> <i>(IK105RISK)</i></p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b></p> <p>1. Mycket liten</p> <p><b>Konsekvens</b></p> <p>2. Lindrig</p>	<p> <b>Risk-nivå</b> Låg</p>	2024	<p>Vid uppföljning av handläggningstider 2023 framgår att den genomsnittliga handläggningen för ärenden i vilket yttrande begärts från vården är 35 dagar och medianen är 30 dagar. I underlaget ingår 326 ärenden. Av de ärenden där handläggningstiden varit längre än 30 dagar (157 ärenden) har påminnelse om att inkomma med ett svar behövt göras i 82 fall. Av de ärenden där handläggningstiden varit längre än 60 dagar (28 ärenden) har påminnelse behövt göras i 17 fall. I 38 ärenden har begäran om ytterligare utrednings-/svarstid efterfrågats.</p> <p>För ärenden i vilka inte ett yttrande begärts är den genomsnittliga handläggningstiden 7 dagar och mediantiden är 2 dagar. I underlaget ingår 462 ärenden.</p> <p>I båda fallen har den genomsnittliga handläggningstiden minskat under de senaste två åren.</p>

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
											I de ärenden där handläggningstiden är mer än 100 dagar kan orsaken till den långa handläggningstiden nästan uteslutande sökas utom Patientnämndens påverkan, tex att flera påminnelser om yttrande behövt göras eller att berörd avdelning har begärt och beviljats mer tid för att utreda ärendet.
			Dokumentation av patientärende.								
			Kommunikation med vårdgivare.								
			Kommunikation med anmälare.								
		Aterföring till vården	Sammanställning av underlag.								
			Analys av underlaget.								
		Nämnd	Beredning av ärenden.	 Risk för bristande kvalitet på beslutsunderlag. (IK119RISK)  <b>Ansvarig</b>		Hanteras i arbetssätt	Bevaka risk	<b>Sannolikhet</b> 1. Mycket liten  <b>Konsekvens</b>	 <b>Risk-nivå</b> Låg	2024	Kontroll av förtroendevaldas upplevelse av kvaliteten på beslutsunderlag har genomförts i samband med samtliga sammanträden under 2022 och 2023.

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbedömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
				Peter Sjöstedt Wirén				3. Kännbar			Förutom mindre detaljer av i huvudsak redaktionell karaktär har förtroendevalda givit uttryck för att förvaltningen lämnar bra beslutsunderlag. Inder 2024 kommer dock särskilt fokus att ägnas åt arbetet som utförs vid presidieberedningar och hur det kan utvecklas.
			Kallelse till sammanträde.								
		Information om Patientnämnden	Information till allmänheten	<p> Risk för bristande kännedom om Patientnämnden hos vårdgivare. (IK101RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 2. Liten</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> Risk-nivå Medel</p>	2024	Bristande kännedom är en realitet som Patientnämnden kontinuerligt jobbar med. Patientnämnden har inför 2024 satt ett speciellt fokus på information och detta avspeglas i mål och indikatorer i nämndens planering inför 2024.
			Information till vårdgivare	<p> Risk för bristande kännedom om Patientnämnden hos allmänheten (IK100RISK)</p> <p><b>Ansvarig</b> Peter Sjöstedt Wirén</p>		Hanteras i arbetssätt	Acceptera risk	<p><b>Sannolikhet</b> 3. Stor</p> <p><b>Konsekvens</b> 2. Lindrig</p>	<p> Risk-nivå Medel</p>	2024	Kännedomen om Patientnämnden är inte stor hos allmänheten vilket inte är konstigt. Man frågar generellt inte efter funktionen förrän man har ett behov av den. Patientnämnden har inför 2024 satt ett speciellt fokus på

Process-kategori	Ansvars-område	Process/Policy	Underprocess/Arbetsinstruktion	Risk	Ändra risk	Var hanteras risken?	Risk-respons	Riskbe-dömning	Risk-nivå	Period	Kommentar
											information och detta avspeglas i mål och indikatorer i nämndens planering inför 2024.