Intern kontrollplan 2018 för Patientnämnden med riskbedömning och ej åtgärdad status

Riskområde	Verksamhet	Rubrik	Riskbeskrivning	Konsekvens	Sannolikhet (1-4)	Konsekvens (1-4)	Riskbedömning (Sannolikhet x Konsekvens)	Åtgärd	Kontrollmoment	Frekvens	Riskägare/ ansvarig	Status	Trend/åtg	Kommentar *Uppföljning av status sker vid delårsrapport och årsbokslut*
Ekonomi 2.1		Utbetalningar från lönesystemet	Felaktiga utbetalningar från lönesystemet till anställda respektive stödpersoner.	Anställda respektive stödpersoner får felaktig lön/ersättning.	1	2	2	Begränsa	Kontroll att rutiner för attestering följs.	Varje månad	Förvaltningschefen	Grön	Grön	
Ekonomi 2.2		Leverantörsbetalningar	Felaktiga betalningar vid leverantörsfakturor.	Felaktiga fakturor eller belopp godkänns och betalas.	1	3	3	Begränsa	Kontroll att rutiner för attestering följs.	Vid varje utbetalning	Förvaltningschefen	Grön	Grön	
Förtroendeskada 2.3		Opartiskhet	Opartiskhet som involverar förvaltningens personal. Anställda får inte vara engagerade i verksamheter som nämnden kan ha synpunkter på.	Felaktig hantering eller bedömning vid handläggning klagomålsärenden.	1	3	3	Eliminera	Kontroll av personalens eventuella bisysslor. Kontroll att riktlinjer för engagemang i annan verksamhet följs.	Vid nyanställning samt en gång årligen	Förvaltningschefen	Grön	Grön	
Ekonomi 2.4		Avtal med kommuner och stadsdelar	Uppsägning av avtalet.	Bortfall av uppdrag och intäkt.	1	2	2	Begränsa	Kontroll att avtalsuppföljning och återrapportering av ärenden sker.	En gång årligen respektive varje månad.	Förvaltningschefen	Grön	Grön	
Ekonomi 2.5		Avtal med privata tandvårdsgivare	Uppsägning av avtalen med två privata tandvårdsgivare.	Bortfall av uppdrag och intäkt.	1	1	1	Begränsa	Kontroll att avtalsuppföljning och återrapportering av ärenden sker.	En gång årligen respektive varje månad.	Förvaltningschefn och ansvarig handläggare.	Grön	Grön	
Kvalitet/ekonomi 2.6		Konsekvenser av fortsatt ökning av antalet klagomålsärenden.	Fortsatt ökning av antalet klagomålsärenden.	Ökad stress för personalen, längre handläggningstider och minskad kvalitet i utredningarna samt försämrad tillgänglighet. Mindre nöjdhet hos anmälarna.	3	3	9	Begränsa/accept era	Kontroll att ärendeutvecklinen följs samt av fördelningen av ärenden till handläggare. Kontroll att anmälarnas och vårdens nöjdhet med förvaltningens handläggning följs. Kontroll av förvaltningens tillgänglighet samt att utvecklingen beskrivs i samtliga ekonomiska dokument.	Ärendeutvecklingen och kontroll av fördelningen till handläggare följs varje månad. Telefontillgänglighet följs upp cirka en gång årligen. Anmälarnas och vårdens nöjdhet följs upp vid enkätundersökningar minst vart tredje år.	Förvaltningschefen och controller	Grön	Grön	
Kvalitet/ekonomi 2.7		Konsekvenser av ökning av antalet ansökningar om stödperson.	Fortsatt ökning av antalet ansökningar om stödperson.	Stödpersonsverksamheten regleras i rättighetslagar och är därmed såväl volym- som kostnadsmässigt omöjlig att styra. Nämnden har ingen särskild budget för denna del av verksamheten. Kostnaden tas från landstingsbidraget, vilket får konsekvenser för övriga verksamhetsdelar. En ökning av stödpersonsverksamheten utan motsvarande ekonomisk kompensation medför att ekonomiska och personella resurser måste tas från andra delar av verksamheten t ex handläggning av klagomålsärenden, informationsinsatser och personalens kompetensutveckling.	3	3	9	Acceptera	Kontroll att utvecklingen följs. Kontroll av handläggningstid vid nya förordnanden.	Varje månad	Förvaltningschefen, controller och ansvarig handläggare.	Grön	Grön	
Kvalitet/ekonomi 2.8		Stödpersoner fullgör inte sina uppdrag	Förordnade stödpersoner underlåter att ha kontakt med patienter enligt befintliga riktlinjer.	Patienterna får inte det stöd de har rätt till. Stödpersonerna arvoderas trots att de inte fullgjort sina uppdrag.	1	3	3	Begränsa	Rapporter från stödpersonerna.	Varje månad.	Förvaltningschefen, förvaltningsjuristen och berörda handläggare.	Grön	Grön	
Kvalitet/ekonomi 2.9		Hot och våld	Hot och våld från missnöjda patienter/anmälare.	Kan inverka menligt på kvaliteten i verksamheten då utsatt personal mår dåligt psykiskt och även fysiskt och kan välja att söka annat arbete, vilket leder till förlust av kompetens.	2	3	6	Begränsa	Kontroll att rutiner för besök och bemötande av hot följs.	Kontinuerligt	Förvaltningschefen och ansvariga handläggare.	Grön	Grön	
Kvalitet/ekonomi 2.10		Ansträngd psykosocial arbetsmiljö	Personalen far illa av den ökande arbetsbelastning som följer med ett ökande antal klagomåls- och stödpersonsärenden.	Brister i den sociala arbetsmiljön.	3	3	9	Begränsa	Samtal med medarbetarna samt medarbetarundersökningar.	Varannan månad respektive en gång årligen.	Förvaltningschefen	Grön	Grön	
Informationssäkerhet 2.11		Sekretss och konfindentialitet	Obehöriga får tillgång till sekretessbelagda uppgifter	Patienters/anmälares sekretesskydd bryts.	1	3	3	Begränsa	Kontroll av loggning samt avvikelserapportering.	Loggning kontrolleras 2-3 ggr årligen. Avvikelserapportering sker kontinuerligt.	Förvaltningschefen och IT-ansvarig	Grön	Grön	
Iinformationssäkerhet 2.12		Registrering i förvaltningens databas	Felaktig eller bristfällig registrering i förvaltningens databas.	Inkorrekt återrapportering av klagomålsärenden till vården, vilket ger bristfälligt underlag för kvalitetsarbete.	1	3	3	Begränsa	Kontroll att nyanställda ges adekvat utbildning och handledning samt uppföljning och kontroll av registrering.	Vid nyanställning respektive varje månad.	Förvaltningschefen, controller och IT-ansvarig	Grön	Grön	
Informationssäkerhet 2.13		Bevarande av data i förvaltningens databas	Registrerade uppgifter förloras.	Inkorrekt återrapportering av klagomålsärenden till vården ger bristfälligt underlag för kvalitetsarbete.	2	3	6	Begränsa	Kontroll att rutiner för back up följs. Viruskontroll och uppdatering av virusskydd.	Kontinuerligt	Förvaltningschefen och IT-ansvarig	Grön	Grön	
Kvalitet 2.14		Kompetensförsörjning	Kompetensförlust vid pensionsavgångar	Avsaknad av kompetens	3	2	6	Begränsa	Kontroll att rutiner för nyrekrytering följs.	Vid personalomsättning	Förvaltningschefen	Grön	Grön	