

Patientnämndens förvaltning  
Ulrika Eriksson  
Tfn: 063-147546  
E-post: [ulrika.eriksson@regionjh.se](mailto:ulrika.eriksson@regionjh.se)

2022-09-05

## Uppföljning av Patientnämndens internkontrollplan, augusti 2022

Risk	Konsekvens	Åtgärd	Status	Uppföljning
Att patienter inte får svar av vårdgivare (inom 4 v)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare. Negativ inverkan på arbetsmiljö	Följa rutin: Hantering av uteblivet yttrande från vårdgivare: <a href="https://centuri/RegNo/51720">https://centuri/RegNo/51720</a> Se över möjligheter att kommunicera digitalt med vårdgivare. Avvikelseberättelse		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom fyra veckor tillfredsställande Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks.
Att barnärenden inte hanteras skyndsamt (inom 2v)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare	Som ovan		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom två veckor tillfredsställande Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks.
Att patienter som har rätt till stödperson inte får/erbjuds det	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Kontinuerlig samverkan med område psykiatri.		Fungerar tillfredsställande
Att inte hålla budget i balans	Kostnadsökningar som inte kompenseras med ökad budgetram	Kontinuerlig uppföljning. Se över tänkbara åtgärder.		Budget är i balans
Att patienter får en ojämlig handläggning av ärenden r/t	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Patientmissnöje	Regelbundna ärendegenomgångar med samtliga utredare, funktionen		Fungerar tillfredsställande

olikheter i arbetssätt mellan utredare		kvalitetsgranskare enligt särskild uppdragsbeskrivning		
Att uppdraget för stödpersoner inte följs av stödperson (risk för patienter och för stödperson)	Hot och våld. Skada, lidande	Tydliggöra uppdragets innebörd inför samtliga nytillsättningar av uppdrag (skickas med tillförordnandet), stödperson undertecknar samtliga nya förordnanden. Begära utdrag från Brottregistret innan rekrytering av stödperson sker. Obligatorisk E-utbildning vid rekrytering av ny stödperson.		Fungerar tillfredsställande
Att personuppgifter inte hanteras enligt GDPR	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Följa regionens riktlinjer och arbetssätt.		Fungerar tillfredsställande. Förvaltningen arbetar i regionens system DigFrame
Att brev till vårdgivare "försvinner" i post/internposten	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Risk för bruten sekretess	Se över möjligheter till att använda säkra digitala kontaktsätt.		Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks. Inga rapporterade avvikelser kring detta under året
Risk för hot/våld i samband med kontakter med medborgare	Påverkan på arbetsmiljö och hälsa	Följa lokal rutin hot och våld ( <a href="https://centuri/RegNo/56623">https://centuri/RegNo/56623</a> ). Utbildning i att hantera svåra samtal. Kontinuerlig dialog i arbetsgruppen. Samtliga medarbetare har personliga larm		Fungerar tillfredsställande. Relevanta utbildningar bevakas.