

Gäller för: Patientnämndernas kansli

Innehållsansvar: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

Godkänd av: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

VO PG P	Nr	Verksamhetsområde Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	1,	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	Här ligger det politiska arbetet. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna, processen avser beslutsfattandet/rapporteringen etc. hos nämnden/styrelsen. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnder och bolag. Exempel på handlingar: kallelse till sammanträde i styrelse/nämnd, delegeringsordning, protokoll, bilaga till styrelse-/nämndprotokoll, reglemente, förteckning över förtroendevalda, anslag/bevis om justering, uppgiftsbeskrivning, ägardirektiv	Tjänsteutlåtanden, delegeringsbeslut och beslut/protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. Processen omfattar även kompetensförsörjnings- och kompetensutvecklingsplaner. Exempel på handlingar: budgetskrivelse, detaljbudget, årsredovisning, delårsrapport, årsbokslut, kompetensförsörjningsplan, kompetensutvecklingsplan, mål- och inriktningsdokument, verksamhetsplan, investeringsplan.	Underlag till budget hanteras i P 2.4.1 Utforma och följa upp ekonomi
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	Processen omfattar det styrande arbetet inom myndigheten exempelvis förvaltningsövergripande grupper samt verksamhetsmöten på avdelnings- eller enhetsnivå. Den omfattar även att organisera och fördela arbetet och ansvaret samt att upprätta och hantera internt styrande dokument, bland annat inom ramen för myndighetens ledningssystem och det systematiska kvalitetsarbetet till exempel brandskydds- och säkerhetsarbetet. Exempel på handlingar: handbok, IT-incidentrapport, organisationsstruktur, plan, riktlinje, strategi, rutin, klassificeringsstruktur, dokumenthanteringsplan, dokumentation av det systematiska brandskyddsarbetet, mötesanteckning från ledningsgrupp, beslut om arkivorganisation	Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete. Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under P 2.9.2 Hantera fysisk säkerhet och skyskydd. Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i P 2.5.4 Hantera inköp och upphandlingar. Det systematiska patientsäkerhetsarbetet är en del av myndighetens ledningssystem och består bland annat av strategier och rutiner för avvikelsehantering, riskanalyser, patientenkäter, punktprevalensmätningar och så vidare.
P	1.4	Utveckla verksamheten	Processen omfattar de projekt/utredningar som leder till att utveckla verksamheten, till exempel nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. Den omfattar även hanteringen av medarbetarförslag. Exempel på handlingar: intern utredning, förbättringsförslag från medarbetare, projekthandlingar avseende myndighetsgemensamma projekt (till exempel rörande systemutveckling och processkartläggning).	

P	1.5	Hantera revision och granskning	Processen omfattar årlig granskning av verksamheten. Detta innefattar externa kontroller såsom tillsyn och revision. Processen omfattar även olika interna kontroller exempelvis inom brandskydd. Exempel på handlingar: revisionsrapport, internkontrollplan, checklista (systematiskt brandskyddsarbete, SBA), tillsynsprotokoll, inspektionsprotokoll (från till exempel Arbetsmiljöverket, IVO, Regionarkivet)	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Övergripande handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete.
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (till exempel FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT). Exempel på handlingar: protokoll och mötesanteckning från de olika samverkansgrupperna till exempel FSG och APT med eventuella bilagor, kallelse med dagordning, förhandlingsprotokoll, lokala samverkansavtal	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete.
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	Processen omfattar arbetsmiljöarbetet på myndigheten. I detta ingår det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet. Den omfattar även medarbetar- och ledarenkäter. Exempel på handlingar: arbetsmiljörondsprotokoll, handlingsplan, risk- och konsekvensanalys, instruktion för allvarliga risker, årlig sammanställning, medarbetar- och ledarenkät	Arbetsskador, friskvård och rehabilitering med mera redovisas under PG 2.3 Hantera personalsociala frågor.
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar remisshantering och enkäter från andra organisationer, myndigheter, förvaltningar, bolag etcetera inom såväl som utom regionen. Exempel på handlingar: enkät, enkätsvar, remiss, remissvar	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. Processen är en del av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete. Exempel på handlingar: synpunkt, klagomål, avvikelserapport, händelseanalys	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.
P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan samt trepartsöverläggningar med andra myndigheter, organisationer och näringsliv med flera. Samverkan sker vanligtvis inom projekt och nationella nätverk. Exempel på handlingar: projekthandlingar från samverkansprojekt, mötesanteckning från möten med andra organisationer (till exempel nationella nätverk), kallelse till årsstämma	

VO	2,	GE VERKSAMHETSSTÖD		
PG	2.1	Administrera anställning och löner		

P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst samt att hantera spontanansökningar. Exempel på handlingar: kravspecifikation för tjänst, annons, ansökan, sökandeförteckning; dokumentation av referenstagning, anställningsintervju och test; beslut om tillsättning	
P	2.1.2	Hantera anställning	Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden, att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning samt att hantera tjänstepension, avtalspension och dödsfall. Exempel på handlingar: tjänstgöringsbetyg, tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg, uppgifter rörande uppsägning, fullmakt avseende sekretessbelagd information om personal, dokumentation från utvecklingssamtal och lönesamtal, dokumenterad överenskommelse, dokumentation av disciplinärende, gratifikation, Individuell utvecklingsplan, sekretessförbindelse/tystnadspliktsavtal, underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, underlag till LAS- och MBL-protokoll, underlag till HR lön, anmälan om avgång, anställningsavtal	
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda och förtroendevalda. Processen omfattar även att hantera ändringar i lön som tillägg och rättelser. Exempel på handlingar: reseräkning, underlag för löneberäkning, ersättning för egna utlägg via lön, tjänstgöringsrapport, lönetillägg, rättelse och löneuppgift	
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. Exempel på handlingar: ledighetsansökan, schema, beslut angående beviljad ledighetsansökan	
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor		
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar myndighetsövergripande kompetensutvecklingsplanering, från att planera introduktion för nyanställda till generella kompetensutvecklingsåtgärder såsom att anordna eller delta i personalutbildningar. Exempel på handlingar: anmälan, deltagarlista, kursintyg, utbildningsbeskrivning, kursinbjudan, utbildningsmaterial	
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla personalen friskvård och administrera friskvårdsersättning. Exempel på handlingar: kvitto på egna utlägg för friskvård, ansökan om friskvårdsbidrag	Friskvårdsavtal hanteras under P 2.5.3 Förvalta och följa upp ingångna avtal.

P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada, otillåten påverkan och kränkande särbehandling	Processen omfattar anmälan, utredning och åtgärd av tillbud, arbetsskador, otillåten påverkan och kränkande särbehandling. Exempel på handlingar: dokumentation om arbetsskada, avvikelse- och tillbudsrapport, utredning om kränkande särbehandling	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden från förstadagsintyg, utredning och arbetsgivarens anpassningsåtgärder och arbetsförmågebedömningar till avslutande rehabiliteringsåtgärder. Exempel på handlingar: förstadagsintyg, anteckningar från avslutande rehabiliteringsmöte, utlåtande från läkare eller företagshälsovård, rehabiliteringsutredning/-plan, bedömning av arbetsförmåga	
PG	2.4	Administrera ekonomi		
P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budget och verksamhetsplan, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroll Exempel på handlingar: avgiftshandbok/prislista, månadsrapport, specifikation till balansposter, serviceavtal (rutinmässiga), ekonomisk uppföljningsrapport, budgetunderlag, prognos	Budgetskrivelse, årsredovisning och årsbokslut är dokument som hör hemma under P 1.2 Planera, förvalta och följa upp verksamheten.
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	Processen omfattar att hantera intäkter från kund, från att fakturor tas fram och skickas ut till kundinbetalningar. Processen omfattar även att hantera diverse underlag och fakturahantering, såsom avskrivningar, avbetalningsplaner och kundregister Exempel på handlingar: kvitto, kundfaktura, debiteringsunderlag, betalningspåminnelse, makulerad kvittofaktura, avskriven fordran mot betalningsansvar, utbetalningsorder, kundregister, avbetalningsplan, fakturaunderlag, lista över inbetalningar	
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturor samt hantera utbetalningar Exempel på handlingar: leverantörsfaktura, följesedel, rekvisition, kontoutdrag, utbetalningsorder, kvitto, lista över utbetalningar, inkassobrev	
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin. Detta innebär bland annat att godkänna investeringar, inköp av investeringar, avskrivningar, avyttring av inventarier och anläggningar samt finansiering av verksamheten. Det innebär också att hantera likvidkonton samt försäljningskassor. Utöver detta ingår även att sammanställa räkenskaperna och att sköta kodplanen. Exempel på handlingar: bokföringsorder med underlag, kontoavstämning, kontoplan med kodförteckning, kodplan, anläggningsregister, avtal rörande tjänst, kassarapport, underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, underlag till delårsbokslut, förteckning över anläggningstyper (avskrivningstyp), underlag för periodisk avskrivning, kassaflödesanalys	

P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarerationer och jämkning av moms. Exempel på handlingar: underlag till momredovisning, kassarapport, underlag till deklaration och kontrollavgift, ansökan om redovisning av moms, momsrapport, periodisk sammanställning	
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten Exempel på handlingar: försäkringsbrev, försäkringshandbok; handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador; förfrågningsunderlag, personalförsäkringshandlingar, skadeärende, försäkringsavtal	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd. Vid nyttjande av försäkringen återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev, som mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse, utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse, förvalta stiftelser och fonder, utlysning av medel (ansökning av stipendier) Exempel på handlingar: bedömningskriterier för urval, ansökan om medel, beslut om utdelning, gåvobrev, beslut om gåva, stiftelseårsredovisning	
P	2.4.8	Hantera bidrag	Processen omfattar att hantera tillfälliga medel från att de inkommer från extern part eller från den egna myndigheten efter att den fattat beslut om att tilldela medel, därefter att utlysa och administrera ansökningar om medel. Processens avslutas med uppföljning av hur utbetalda medel har hanterats. Exempel på handlingar: ansökan om medel, utlysning, beslut, uppföljningsrapport	Extern part kan vara till exempel staten eller EU. Permanenta bidrag ska hanteras i kärnprocess.
PG	2.5	Köpa in och upphandla		
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupphandla)	Upphörd 2020-11-27. Processen omfattar arbetet med att köpa in en vara/tjänst och direktupphandla enligt LOU samt upphandling genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. Exempel på handlingar: Underlag på vad som ska direktupphandlas, Offerter/anbud, Svar på förfrågningar, Utvärdering av inkomna anbud/offerter, Tilldelningsbeslut, Beställningar, Order-, Uppdrags-, och Beställningsbekräftelser m.m.	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).

P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	Upphörd 2020-11-27. Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. Exempel på handlingar: Förfrågningsunderlag, Annonserunderlag, Frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, Anbud med bilagor, Intyg/bevis för kontroll av leverantör, Öppningsprotokoll, Utvärderingsunderlag, Tilldelningsbeslut.	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköpspolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service påmaskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandeärenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar förvaltning och uppföljning av ingångna avtal Exempel på handlingar: tilläggsavtal, villkorsändring, ändring av kontakt- eller adressuppgifter, uppsägning av avtal, reklamation, avtalsregister/avtalsdatabas, avtal	
P	2.5.4	Hantera inköp och upphandlingar	Tillagd 2020-11-27. Processen omfattar direktupphandlingar, annonserade upphandlingar och avrop i form av förnyad konkurrensutsättning. Processen avslutas med att avtal tecknas. Processen omfattar även beställning av upphandling via regiongemensam funktion. Exempel på handlingar: anbudsinvitan, produktspecifikation, upphandlingsdokument, utvärderingsmall, tilldelningsbeslut, beställningsunderlag, order, orderbekräftelse	Upphandlingsprocessen avslutas med att avtal tecknas eller underrättelse om tilldelningsbeslut om inget avtal tecknas. Upphandlingsärendet avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Avtal registreras på nytt ärende. Beställning av upphandling via regiongemensam funktion sker i de fall då myndigheten inte ska upphandla själv.
P	2.5.5	Hantera avrop från avtal	Tillagd 2020-11-27. Processen omfattar avrop från avtal exklusive förnyad konkurrensutsättning Exempel på handlingar: beställningsunderlag, order, orderbekräftelse, överenskommelse om leverans	Förnyad konkurrensutsättning hanteras i P 2.5.4 Hantera inköp och upphandlingar
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar		
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömning, registrering, fördelning, skanning och informationssökning. Processen omfattar även arkivering av diarieförda ärenden. Exempel på handlingar: diarium, postlista, fullmakt för postöppning, postöppnings- och registreringslathund, förteckning över rekommenderad post, rutin för posthämtning och posthantering	

P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar upprättande av informationsredovisning, bevarande- och gallringsutredning och mottagande av bevarande- och gallringsbeslut. Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. Exempel på handlingar: arkivbeskrivning, arkivförteckning, IT-förteckning, arkivinventering, bevarande- och gallringsbeslut, bevarande- och gallringsutredning, bevarande- och gallringsframställan	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete
P	2.6.3	Ta emot arkiv	Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet Exempel på handlingar: beslut om överlämnande av allmän handling, förteckning över arkivhandlingar som mottagits, leveransgodkännande	
P	2.6.4	Överlämna arkiv	Processen omfattar planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhändande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring). Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. Exempel på handlingar: beslut om överlämnande av allmän handling, förteckning över arkivhandlingar som överlämnas, leveransframställan, framställan till arkivmyndighet om överlämnande, inventeringslista	
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftligt beslut av myndigheten vid eventuell nekande av utlämnande. Exempel på handlingar: samtycke, fullmakt, begäran om utlämnande, beslut om avslag på begäran om utlämnande av allmän handling, godkännande från etikprövningsmyndighet	Utlämnande av journalhandling hanteras här. I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar. Överklaganden efter beslut om avslag hanteras i P 2.15 Hantera juridiska frågor.
P	2.7	Administrera kontroll av personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag samt anmälan av dataskyddsbud. Här hanteras även personuppgiftsincidenter. Exempel på handlingar: samtycke/återtagande till behandling av personuppgifter, registerförteckning, registerutdrag, begäran om och svar på begäran om registerutdrag, anmälan om dataskyddsbud, förteckning enligt dataskyddsförordningen, anmälan till tillsynsmyndighet vid personuppgiftsincident enligt dataskyddsförordningen respektive brottsdatalagen, konsekvensbedömning vid ny eller förändrad personuppgiftsbehandling enligt brottsdatalagen.	
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT		
P	2.8.1	Utveckla och införa IS/IT	Processen omfattar arbetet med att utveckla och införa informationssystem och informationsteknologi (IS/IT) i syfte att underlätta för verksamheten. Exempel på handlingar: projektdirektiv, projektplan, slutrapport, leveransgodkännande IS/IT, införandeplan, förstudierapport, uppdragshandling, kravspecifikation, aktivitetslista, mötesanteckning, systemdokumentation	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen.

P	2.8.2	Förvalta och drifva IS/IT	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån behov, strategier och omvärld utveckla och förädla tjänster. Även hantering av IT-behörigheter. Exempel på handlingar: avvikelserapport, informationssäkerhetsrutin, användardokumentation, förvaltningsplan, förstudierapport, uppdragshandling, projektdirektiv, slutrapport, aktivitetslista, systemdokumentation	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen. Gäller även för avställning av system/systemstöd.
P	2.8.3	Avveckla IS/IT	Tillagd 2020-11-27. Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. Exempel på handlingar: beslut om avveckling av tjänst, plan för avveckling, checklista, utvärdering, konsekvensanalys, tidplan, systemdokumentation	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen. Gäller även för avställning av system/systemstöd
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet		
P	2.9.1	Förvalta fastigheter, lokaler och utrustning	Processen omfattar att hantera frågor rörande hyresavtal, inventarier, utrustning med mera samt att hantera löpande drift och underhåll och reparation av lokalerna. Processen omfattar även lokalbesiktningar, parkeringsfrågor, lokalvårdsfrågor, frågor rörande avfalls- och återvinningshantering samt att förse myndigheten med konst. Exempel på handlingar: hyresavtal, felanmälan av lokaler, lokalbokning och bokningsbekräftelse, inventarielista över konst, besiktningsprotokoll, utredning rörande fastighetsutnyttjande, driftmötesprotokoll, felanmälan av teknisk utrustning, användardokumentation till telefonsystem	Investeringar hanteras under P 2.4.4 Hantera löpande ekonomiredovisning
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, exempelvis larm och inpassering samt att administrera tillträde till fastigheter. Processen omfattar även ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i verksamheternas lokaler. Exempel på handlingar: kvittens för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälan rörande stöld/hot/olaga intrång, handlingar rörande bevakning/larm/koder	Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete. Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Bevakningsavtal med vaktbolag och säkerhetstjänsteavtal hanteras under P 2.5.3 Förvalta och följa upp ingångna avtal. Säkerhetsklassning av analoga handlingar hanteras under P 2.14 Hantera informationssäkerhet.
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad samt rivning utifrån myndighetens behov. Exempel på handlingar: bygglovsansökan, byggritning, förstudierapport, bygghandling, byggmötesprotokoll, besiktningsprotokoll, styrgruppmötesprotokoll	
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	Processen omfattar marknadsföring av verksamheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, omvärldsbevakning samt medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheten Exempel på handlingar: hemsida, inlägg i sociala medier, chatt, pressmeddelande, korrespondens, broschyr, trycksak, bild	Delta i nätverk hanteras i P 1.10 Samverka med andra organisationer.

P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	Processen omfattar att hantera myndighetens referensbibliotek. Här ingår att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån. Exempel på handlingar: bibliotekskatalog, biblioteksdatas, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledning	Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under P 2.10 Informera, kommunicera och omvärldsbevaka.
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel samt läkemedel Exempel på handlingar: miljöredovisning, tillsynsrapport, miljömanual, certifikat för grön el	Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under P 2.9.3 Genomföra byggprojekt
P	2.13	Tillhandahålla tjänstefordon	Tillagd 2020-11-27. Processen omfattar att hantera myndighetens behov av tjänste-/pool-/servicebilar. Processen omfattar tillgodose önskemål inom myndigheten samt kontakter med leverantören av fordon. Exempel på handlingar: leasingavtal, biljournal, ansvarsförbindelse, körjournal, parkeringstillstånd, meddelande om fordonskada	
P	2.14	Hantera informationssäkerhet	Tillagd 2020-11-27. Processen omfattar att hantera frågor om informationssäkerhet inklusive dataintrång. Här ingår även säkerhetsklassning av analoga handlingar. Exempel på handlingar: informationsklassning, säkerhetsklassning, risk- och sårbarhetsanalys, loggningskontroll, utredning, anmälan (Polisen, Socialstyrelsen)	Dataintrång där någon olovligen, med egen eller annans behörighet, tar del av uppgifter i register Personuppgiftsincidenter hanteras i P 2.7 Administrera kontroll av personuppgiftsbehandlingar. Styrdokument hanteras under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Handlingar om tillträde till fysiska lokaler hanteras hanteras i P 2.9.2 Hantera fysisk säkerhet och skalskydd.
P	2.15	Hantera juridiska frågor	Tillagd 2020-11-27. Processen startar genom överklagan, stämningsansökan eller polisanmälan, och omfattar myndighetens handläggning i samband med ärendet samt avslutas genom att dom/beslut inkommer. Exempel på handlingar: yttrande, korrespondens, dom, beslut, överklagan, fullmakt, förlikningsprotokoll, föreläggande, polisanmälan	

VO 3,	INFORMERA, HJÄLPA OCH STÖDJA PATIENTER			
P	3.1	Hantera inkomna synpunkter och klagomål	Processen handläggs enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt fastslagen handläggningsprocess för patientärenden. Processen sträcker sig från inkommen synpunkt, via utredning till avslutat patientärende. Processen innebär att patienter förses med information, kontakter främjas mellan patient och vårdpersonal. Exempel på handlingar är inkommen synpunkt/klagomål, samtycke och fullmakt, skriftväxling mellan patient-handläggare- vårdgivare, tjänsteanteckning, beslut om att ärendet avslutas.	Handläggs och dokumenteras i Flexite.
P	3.2	Hantera avvikelser i hantering av synpunkter och klagomål	Processen omfattar avvikelser i hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål och det systematiska kvalitetsarbetet att utreda orsak, åtgärd samt följa upp händelser. Exempel på handlingar: avvikelshanteringssystem, enskilda avvikelserapporter, utredningar, sammanställningar/resultat av analyserade enskilda avvikelserapporter.	
VO 4,	RAPPORTERA IAKTTAGELSER OCH AVVIKELSER			
P	4.1	Rapportera iakttagelser till vårdgivare och vårdenheter	Processen innefattar återföring till olika intressenter som vårdgivare och vårdenheter inom VGR, kommunal hälso- och sjukvård och förtroendevalda i andra nämnder och styrelser. Exempel på handlingar är dagordning, statistikutdrag, protokoll samt bilagor och anteckningar från dialogmöten mellan tjänstemän-tjänstemän.	
P	4.2	Rapportera iakttagelser till IVO	Processen innefattar återföring till IVO. Exempel på handlingar är: dagordning, statistikutdrag, protokoll.	
VO 5,	UTSE STÖDPERSONER			
P	5.1	Tillförordna stödpersoner	Processen sträcker sig från inkommen ansökan om stödperson via förordnande till avslutat stödpersonsuppdrag. Exempel på handlingar: begäran om stödperson, förordnande brev till patient och chefsöverläkare och stödperson och förvaltningsrätten, brev om avslutat förordnande till patient samt stödperson och förvaltningsrätten.	
P	5.2	Beräkna och betala ut arvoden till stödpersoner	Processen omfattar att hantera och registrera underlag för utbetalning av arvoden till stödpersoner. Exempel på handlingar: underlag för beräkning av arvoden, körjournal, egna utlägg.	
P	5.3	Rekrytera stödpersoner	Processen börjar med en inkommen intresseanmälan för att bli stödperson. Efter intresseanmälan sker intervju och utbildning leder till godkänd stödperson. Exempel på handlingar är: Kravspecifikation/profil, annons, ansökningar, spontanansökningar, dokumentation av referenstagning, anställningsintervjuer, sekretessförbindelse, beslut om godkänd för uppdrag/ beslut om icke godkänd för uppdrag.	

Information om handlingen

Handlingstyp: Organisationsdiagram

Gäller för: Patientnämndernas kansli

Innehållsansvar: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

Godkänd av: Susanne Tedsjö, (suste), Förvaltningschef

Dokument-ID: PNN8192-116593555-86

Version: 1.0

Giltig från: 2025-03-28

Giltig till: 2027-03-28