Region Stockholm

Diarienummer
RS 2019-0325
PAN A1905-00073

Patientnämnden

# Budgetunderlag inför budget 2020 för Region Stockholm

# Innehållsförteckning

1 Omvärldsanalys ..... 3

2 Verksamhet ..... 4
2.1 Strategiska och prioriterade verksamhetsförändringar ..... 4
2.2 Förändringar av investeringsplanen ..... 5

3 Ekonomiska förutsättningar ..... 6
3.1 Resultaträkning ..... 6
3.2 Balansräkning ..... 6

# 1 Omvärldsanalys

Patientnämndens förvaltning är en del av Region Stockholm, men opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienter inom hälso- och sjukvården. Patienter och anhöriga kan vända sig till patientnämnden när det har uppstått problem i kontakterna med i princip all offentligt finansierad hälso- och sjukvård. Det gäller såväl privat, kommunal och regional vård som Folktandvården, privata tandhygienister och två privata tandvårdsgivare. Nämnden rekryterar, utbildar och utser också stödpersoner för patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller som isoleras enligt smittskyddslagen.

I princip finns begränsade möjligheter att förutse och påverka omfattningen av de olika verksamhetsdelarna då de som har synpunkter på vården, ansöker om stödperson eller önskar statistiska sammanställningar, kontaktar förvaltningen utifrån egna behov och önskemål.

En ny lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården trädde i kraft den 1 januari 2018. Patientnämnden har i och med denna lag fått ett utökat uppdrag och nämndens roll har förstärkts. Bl.a. ska nämnden föreslå åtgärder för riskområden och göra årliga analyser på aggregerad nivå från det material som inkommit till nämnden.

Enligt den nya lagen ska patientnämnden ta särskild hänsyn till barn bästa så att deras frågor och synpunkter på den vård som de har fått, skyndsamt besvaras. Med anledning av detta har förvaltningen reviderat rutiner gällande handläggning av ärenden som rör barn och ungdomar.

Även om vissa typer av problem kan minska som en följd av nämndens och vårdens förebyggande insatser, tyder andra faktorer på en utveckling även i motsatt riktning. Sjukvården befinner sig i en ständig utveckling. Både befolkningen och antalet patienter ökar i antal. Det har genomförts och planeras organisatoriska förändringar, bland annat i samband med att Nya Karolinska Solna togs i drift, samtidigt som det skapas nya patientströmmar mellan de olika vårdgivarna. Allt detta kan komma att påverka mängden ärenden som anmäls till patientnämnden.

Förvaltningen har som mål att informationsinsatser ska dels ske i form av fysiska möten och dels via större kommunikationsinsatser då de når bredare publik. Prioriterade målgrupper är patienter och närstående samt deras organisationer, chefer och andra anställda inom vården, studenter inom vårdyrkena samt företrädare för regionens politiska ledning. Förvaltningen planerar under de närmaste åren att utöka den information som finns tillgänglig på webbplatsen med presentations- och undervisningsmaterial som kan laddas ned av vården, organisationer med flera. Tillsammans med andra patientnämnder i landet planerar dessutom förvaltningen att genomföra gemensamma informationsinsatser.

# 2 Verksamhet

## 2.1 Strategiska och prioriterade verksamhetsförändringar

### *Strategiska och prioriterade verksamhetsförändringar för de kommande åren*

**Långsiktigt hållbar ekonomi**

Förvaltningen arbetar för en ekonomi i balans och har inga investeringar inplanerade under de kommande åren utöver de ökade kostnader som kan komma att tillkomma som följd av att förvaltningen omfattas av Region Stockholms samlokaliseringsplan och kommer att flytta under perioden, samt tillfälligt ökade kostnader för övergången till ett digitaliserat arbetssätt.

**Hälso- och sjukvården i Stockholm ska präglas av korta vårdköer, hög tillgänglighet, god kvalitet och invånarens möjlighet att själv välja vårdgivare**

Förvaltningen bidrar till en säker vård, god kvalitet och invånarens möjlighet att själv välja vårdgivare genom att informera samt främja kommunikation mellan patienter, anhöriga och vårdgivare. Förvaltningen medverkar också till att höja förtroendet till hälso- och sjukvården genom att aktivt hjälpa till att lösa problem och underlätta för invånaren i kontakt med vården.

*Analys och samverkan*

I och med det utökade uppdraget att analysera, uppmärksamma riskområden för att förstärka patientsäkerheten, samt verka för att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar (SFS 2017:372, paragraf 3) kommer förvaltningen de kommande åren satsa på att i högre grad än tidigare bidra till utvecklingen av hälso- och sjukvården. Målet är att etablera en bredare och mer effektiv samverkan med andra aktörer inom regionen, främst genom hälso- och sjukvårdsnämnden och vårdens kunskapsstyrningsnämnd, och även genom att vara en aktiv part i regionens satsning på innovation. Förvaltningen kommer även utveckla sitt samarbete med stadsdelar och kommuner enligt uppdrag, samt med Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Förvaltningen avser vidare att i större utsträckning samverka med Region Stockholm Innovation med syfte att gemensamt öka förutsättningarna och utveckla en metod för patientinitierad innovation.

Det analytiska uppdraget centreras kring framtagande av fördjupade rapporter, gemensamma analyser av områden inom hälso- och sjukvård med andra aktörer, samt händelseanalyser. Förvaltningen avser att utöka samarbetet med universitet och högskolor inom hälso- och sjukvårdsområdet genom både informationsinsatser, delta i grundutbildning av hälso- och sjukvårdspersonal och genom att erbjuda studenter att utföra analyser utifrån vår omfattande databas. Även nya arenor för samverkan mellan förvaltningar, tjänstemän och till viss del politiska organ ska etableras.

Förvaltningen märker ett stort intresse både inom och utom regionen för analyser

baserade på klagomål på sjukvården som ett led i införandet av personcentrerad vård och har som mål att tillgodose förfrågningar och samarbeten utifrån relevanta frågeställningar. Detta sammantaget kan innebära att antalet tjänster som arbetar med analysuppdraget behöver utökas.

*Högre tillgänglighet genom digitalisering*

Förvaltningen bidrar till att höja förtroendet för hälso- och sjukvården genom att ha en hög tillgänglighet och bidra till en positiv upplevelse av vården**.** Förvaltningen kommer fortsätta ha generösa telefontider samt erbjuda valfrihet i kommunikationssätt för anmälaren. För att öka tillgängligheten har nämnden sedan en tid påbörjat en digitaliseringsprocess med primärt mål att underlätta för befolkningen att komma i kontakt med förvaltningen. Ytterligare fördelar med en digitaliserad ärendehanteringsprocess både gällande klagomål och stödpersonsveksamheten är effektivisering av arbetet samt säkrare hantering av personuppgifter. Arbetet med digitalisering kräver mycket resurser och det är troligt att kostnaderna för detta kommer vara fortsatt höga. Kostnadsökningen är dock svåra att estimera då digitaliseringsprocessen till stor del är beroende av samverkan med och leveranser från utomstående aktörer inom regionen.

**En hållbar region Stockholm**

Som en del i digitalisering- och innovationsprocessen arbetar förvaltningen också med att ta fram ytterligare tjänster som ska underlätta för både invånare och medarbetare genom samarbete med universitet och högskolor. Ett flertal digitaliserade lösningar för exempelvis rapportering, förordnande och avslut av stödpersonsuppdrag samt en chattfunktion för kontakt med förvaltningen är under utveckling. Förvaltningen avser att fortsätta dessa samarbeten med förhoppning att utveckla digitaliseringstjänster som effektiviserar verksamheten. Den ökade digitaliseringsgraden kommer att leda till lägre kostnader för papper och porto samt reducerad pappersförbrukning och förväntas därmed ha en positiv miljöpåverkan.

**Region Stockholm ska vara en attraktiv arbetsgivare**

Region Stockholm har som mål att vara en attraktiv arbetsgivare och förvaltningen avser fortsatt att satsa på strategiskt arbete med arbetsmiljöfrågor, möjlighet till anpassade arbetslösningar samt en plan för eventuella pensionsavgångar i vilket också ingår att ge äldre medarbetare motivation och möjlighet att fortsätta arbeta efter det att de fyllt 65 år och därmed dra nytta av den kompetens som finns så länge som möjligt.

## 2.2 Förändringar av investeringsplanen

Enligt tidigare beslut har patientnämnden inget utrymme för investeringar under åren 2020-2023. För att förenkla administrationen av såväl klagomåls- som stödpersonsärenden har förvaltningen inlett ett arbete för att möjliggöra ökad digitalisering och kommunikation med bibehållen sekretess med både anmälare och vården, vilket också kommer att förenkla ärendeadministrationen.

# 3 Ekonomiska förutsättningar

## 3.1 Resultaträkning

| Resultat* | Utfall 2018 | Prognos 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 | Plan 2022 | Plan 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Anslag | 27 996 | 30 800 | 31 600 | 32 400 | 33 000 | 33 660 |
| Övriga bidrag | 2 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Övriga intäkter | 1 849 | 1 500 | 1 500 | 1 500 | 1 500 | 1 500 |
| **Verksamhetens intäkter** | **31 845** | **32 300** | **33 100** | **33 900** | **34 500** | **35 160** |
| Personalkostnader inkl inhyrd personal | -22 521 | -24 566 | -25 853 | -27 232 | -28 352 | -28 352 |
| Lämnade bidrag | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lokal- och fastighetskostnader | -1 766 | -2 830 | -2 830 | -2 880 | -2 880 | -2 880 |
| IT- och telekostnader | -4 553 | -3 280 | -2 980 | -2 327 | -2 062 | -2 722 |
| Övriga kostnader | -1 985 | -1 589 | -1 399 | -1 430 | -1 191 | -1 191 |
| **Verksamhetens kostnader** | **-30 825** | **-32 265** | **-33 062** | **-33 869** | **-34 485** | **-35 145** |
| Avskrivningar | -34 | -20 | -23 | -16 | 0 | 0 |
| Finansnetto | -12 | -15 | -15 | -15 | -15 | -15 |
| **Resultat**** | **974** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |

* tkr
** Avser resultat före bokslutsdispositioner

## 3.2 Balansräkning

| Balansräkning* | Utfall 2018 | Prognos 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 | Plan 2022 | Plan 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Anläggningstillgångar | 43 | 39 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| Omsättningstillgångar | 5 812 | 4 010 | 4 033 | 4 049 | 4 049 | 4 049 |
| *- varav kassa och bank* | *4 197* | *2 804* | *2 827* | *2 843* | *2 843* | *2 843* |
| **SUMMA TILLGÅNGAR** | 5 855 | 4 049 | 4 049 | 4 049 | 4 049 | 4 049 |
| **Eget kapital** | **1 432** | **458** | **458** | **458** | **458** | **458** |
| **Avsättningar** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **Skulder** | **4 423** | **3 591** | **3 591** | **3 591** | **3 591** | **3 591** |
| *- varav långfristiga skulder* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *- varav kortfristiga skulder* | *4 423* | *3 591* | *3 591* | *3 591* | *3 591* | *3 591* |
| **SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL** | 5 855 | 4 049 | 4 049 | 4 049 | 4 049 | 4 049 |

* mkr