Region Stockholm

Diarienummer
RS 2019-1041
PAN A2005-00072

Patientnämnden

Tertialrapport

April 2020

Innehållsförteckning

1 Inledning 3
1.1 Väsentliga händelser 3

2 Styrning och ledning 6
2.1 Mål 6

3 Verksamhet 9

4 Ekonomi 17
4.1 Resultat 17
4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 18
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 19

5 Personal och utbildning 20
5.1 Personal 20

6 Risker och möjligheter 21

7 Ledningens åtgärder 22

8 Nämnd-/styrelsebehandling 23

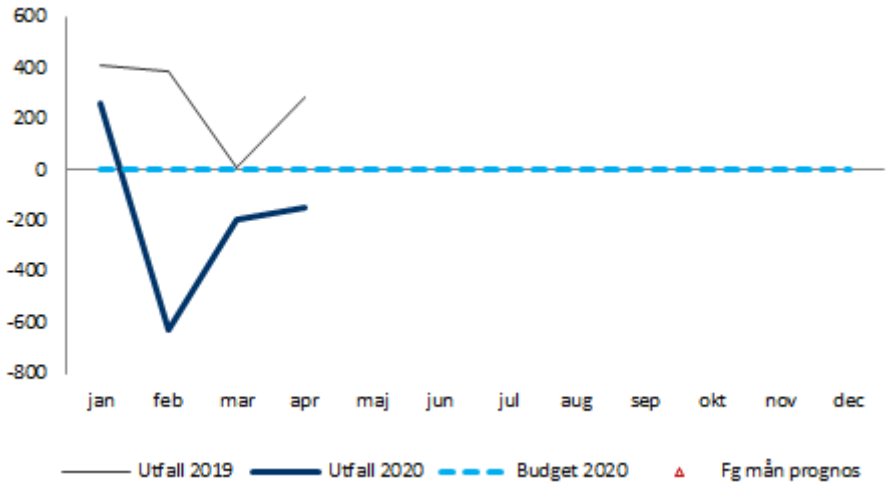
Bilagor

Bilaga 1: PAN2004Corona

Bilaga 2: Bilaga C - Investeringar Tertialrapport 2020

1 Inledning

Patientnämnden har, så som Regionens alla förvaltningar och bolag, på ett eller annat sätt påverkats av Covid-19. Förvaltningen har anpassat sig efter den nya situationen vilket innebär bland annat att merparten av medarbetarna arbetar distansbaserat med hjälp av digitala hjälpmedel, och att rutiner för exempelvis ärendehantering tillfälligt ändrades för att inte belasta vården i onödan under perioden.



Patientnämndens resultat per april 2020 är -149 tusen kronor, jämfört med +280 tusen kronor samma period föregående år. Förvaltningen kommer vid årets slut att ha en ekonomi i balans om ingenting oförutsett sker.

Bemanningskostnader, lokalhyror och IT-kostnader har ökat jämfört med samma period föregående år. Övriga kostnader har minskat jämfört med samma period föregående år**.**

Under perioden januari till och med april 2020 inkom 2 459 ärenden till förvaltningen, vilket var cirka 3 procent färre än samma period föregående år.

Stödpersonsverksamheten förordnade under perioden 82 nya stödpersoner, vilket var 26 procent färre än samma period föregående år. Den sista april 2020 hade 232 patienter stödperson, vilket var 14 fler än vid samma period föregående år.

1.1 Väsentliga händelser

Covid-19

Det är ännu för tidigt att utvärdera effekterna av utbrottet av Covid-19 men förvaltningen har på kort tid fått genomföra förändringar i syfte att fortsatt kunna uppfylla nämndens uppdrag.

Under årets två första månader löpte verksamheten på enligt plan och en viss ökning i antalet inkommande ärenden registrerades. Sedan virusutbrottet bekräftades i början av mars 2020 har verksamheten upplevt ett visst bortfall i inkommande ärenden både gällande synpunkter och klagomål och inom stödpersonsverksamheten. Nämnden

räknar med att inkommande antal ärenden och stödpersonsansökningar kommer fortsätta vara lägre än normalt under virusutbrottet men bedömer det som sannolikt att en del av dessa patienter/ombud istället kommer att höra av sig i efterhand. Ett flertal anpassningar har därför genomförts med syfte att anpassa verksamheten utifrån rådande förutsättningar.

Hantering av klagomål

Patientnämnden beslutade genom ordförandebeslut den 20 mars 2020 att på grund av coronavirusets påverkan på hälso- och sjukvården avvakta med föra fram klagomål till vårdgivare, påminna om svar på klagomål eller förordna nya stödpersoner. Beslutet skulle gälla till dess att situationen med coronaviruset medgett ett annat beslut (PaN A2003-00048). Många vårdgivare har efter detta meddelat att de fortsatt har möjlighet att ta emot ärenden. Detta medför att patientnämndens beslut från den 20 mars upphävts. Denna förändring av handläggningen ska träda i kraft den 11 maj 2020 och innebär att patientnämnden återigen ska föra fram klagomål till vårdgivare och förordna nya stödpersoner. Förvaltningen fick samtidigt i uppdrag att informera vårdgivare om att de ska begära uppskov om de inte har möjlighet att besvara klagomål inom fyra veckor och att uppskov då kommer att beviljas.

Stödpersonsverksamhet

Den 13 mars införde SLSO besöksförbud på sina psykiatriska avdelningar på grund av Covid-19. Förvaltningen har därför rekommenderat alla stödpersoner att beakta vårdens rekommendationer samt följa förvaltningens rekommendationer för telefonsamtal istället för besök. Fysiska möten har stoppats men i de fall där telefonkontakt är tillämplig utser förvaltningen fortfarande stödperson till patienter om så önskas. Redan förordnade stödpersoner kan fortsatt utföra sitt uppdrag genom telefonkontakt eller andra digitala kanaler när det bedöms lämpligt.

Arbetsmiljö

På kort tid ställdes arbetssättet om från kontorsbaserat till distansbaserat i de arbetsuppgifter och moment som går att utföra hemifrån. Övergången till distansarbete har fungerat väl med bibehållen effektivitet och säkerhet vilket till stor del bedöms bero på att förvaltningen redan under föregående år har övergått till ett digitaliserat arbetssätt.

Förvaltningen har haft en ökning av antalet sjukskrivningar under årets första fyra månader och följer nogsamt regionledningens direktiv för hemarbete och möten för att minska risken för smittspridning bland medarbetare och besökare.

I syfte att säkerställa god arbetsmiljö och kontinuitet även om ledningen av olika skäl är frånvarande har förvaltningen beslutat att tillskapa en tjänst som t.f. utvecklings-/ och innovationschef.

Digitalisering

Under 2018 och 2019 genomfördes en stor digitaliseringsprocess på förvaltningen vilket innebar att ett nytt ärendehanteringssystem implementerades samt att möjligheten att inkomma med synpunkter och klagomål digitalt via e-tjänsten 1177

tillkom. I början av mars 2020 avslutades införandeprojektet och förvaltningen började då ta emot digitala synpunkter. På grund av rådande förutsättningar har tjänsten inte kunnat marknadsföras enligt plan men ett flertal patienter/ombud har trots det redan nyttjat tjänsten. Sedan införandet av möjligheten att lämna synpunkter och klagomål via 1177 har det inkommit 160 ärenden fram till den 30 april.

Samlokalisering

Förvaltningen flyttade i februari 2020 till nya lokaler som ett led i samlokaliseringsprocessen för Region Stockholm.

Med anledning av coronaviruset har förvaltningen lånat ut sitt konferensrum att nyttjas av den regionala krisledningsgruppen och har därmed haft begränsad tillgång till de gemensamma rummen på våningsplanet. Förhoppningen är att detta återställs så fort coronakrisen stabiliseras.

Great Place to work

Patientnämndens förvaltning i Stockholm är en av Sveriges bästa arbetsplatser enligt tävlingen Great Place to Work (GPTW) som för artonde året i rad rankat företag/organisationer i Sverige. Av fler än 250 anmälda organisationer kom patientnämndens förvaltning till finalen. Förvaltningschefen Steinunn Ásgeirsdóttir utsågs också till en av de tre mest inspirerande ledarna.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

Patientnämnden har fått följande mål från Region Fullmäktige för tertial 2020.

2.1.1 Långsiktigt hållbar ekonomi

Förvaltningen har tagit höjd för tillfälligt ökade kostnader orsakade av övergången till ett digitaliserat arbetssätt vilken har drabbats av förseningar i den regionala processen men räknar med att kostnaderna kommer att minska något under kommande år.

Ett resultat i balans

Patientnämnden eftersträvar att uppnå en ekonomi i balans och att lämna ett positivt ekonomiskt resultat.

Förvaltningen har fått ökade sjukskrivningskostnader och övertidskostnader under perioden januari -april men har i övrigt inte drabbats av merkostnader på grund av Covid-19.

Självfinansiering av drift och ersättningsinvesteringar

Patientnämnden har ingenting att anföra.

Hållbar investeringsutveckling

Patientnämnden har inte gjort några investeringar under perioden.

2.1.2 En hållbar region Stockholm

Social hållbarhet

Förvaltningen eftersträvar social hållbarhet genom hela sin verksamhet och följer centrala policys och/eller har antagit lokala handlingsplaner gällande social hållbarhet inom flera områden och nivåer.

Stockholmsregionen ska inom fem år vara en av Europas fem ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa

Förvaltningen innehar i sin databas stora mängder information om patienters upplevelse av hälso- och sjukvård och ser gärna att denna information i större utsträckning kommer till användning inom forskning. Förvaltningen har därför kontakt med universitet, högskolor och forskare vilka erbjuds möjligheten att använda sig av förvaltningens data för forsknings- och utvecklingsprojekt. Förvaltningen hoppas att i och med dessa projekt, stärka samarbetet med akademin och bidra till ökat intresse för forskning inom hälso- och sjukvårdsområdet.

Förvaltningen har under perioden identifierat samverkansområden med Region Stockholm Innovation för patientinitierad innovation. Under våren 2020 har dock inga projekt påbörjats på grund av rådande situation.

Region Stockholms påverkan på klimatet ska minska

Patientnämndens förvaltning är sedan 2004 miljöcertifierad enligt ISO 14001. Sedan slutet av 2013 ingår förvaltningen i ett gemensamt miljöledningssystem (Gem MLS) tillsammans med LSF, HSF, Kulturförvaltningen, Trafik- och regionplanförvaltningen och AB SLL Intern Finans. Det operativa utvecklingsarbetet utreds, planeras och utförs av samordningsgruppen på rådets uppdrag, där miljösamordnaren för patientnämndens förvaltning ingår.

Förvaltningens verksamhet uppfyller vid uppföljning samtliga mål som kan relateras till miljö- och klimatpåverkan samt arbetsmiljö och kompetensförsörjning. Under rådande Covid-19 situation har förvaltningens arbetssätt ändrats och merparten av medarbetarna arbetar distansbaserat hemifrån. I och med detta bör klimatpåverkan ha minskat i snitt per anställd då utsläpp i samband med transport till och från arbetsplatsen minskat. Även pappersförbrukningen har minskat till följd av den ökade graden av digitaliserat arbetssätt.

2.1.3 Region Stockholm ska vara en attraktiv arbetsgivare

Region Stockholm har som mål att vara en attraktiv och hållbar arbetsgivare och förvaltningen arbetar strategiskt med arbetsmiljöfrågor, möjlighet till anpassade arbetslösningar samt har en plan för eventuella pensionsavgångar och tryggad kompetensförsörjning. Under perioden har förvaltningens lokala handlingsplan för personal- och kompetensförsörjning reviderats.

Tack vare att arbetet till hög grad är digitaliserat så har omställningen till distansarbete för att undvika smittorisk av coronaviruset covid-19 gått smidigt utan att påverka kvalitet eller effektivitet i arbetet. Ledningen stödjer och följer upp medarbetarnas arbete och arbetsmiljö kontinuerligt. Förvaltningen har under perioden deltagit och utsetts till finalist i tävlingen Great Place To Work vilken rankar Sveriges bästa arbetsplatser. Förvaltningen slutade på trettonde plats av sammantaget 250 deltagare.

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

Vård i rätt tid

Många av de mottagna klagomålen gäller väntetider. Genom att förmedla denna information till berörda vårdgivare, agerar patientnämnden som en informationskanal till vårdgivare att de skall se till att kunna ge vård i rätt tid och på rätt plats. Förvaltningen har vid flera tillfällen lyft vårdgarantifrågor i principärenden.

Säker vård

Många av klagomålen kommer från patienter eller närstående som har orsakats lidande på grund av brister i vården. Genom att förmedla denna information till berörda vårdgivare, agerar patientnämnden som en informationskanal till vårdgivare att de skall använda befintliga resurser så effektivt som möjligt för att minimera att patienter far illa, ökad patientsäkerhet och bidrar på så vis till en säkrare hälso- och sjukvård. Under perioden har förvaltningen påbörjat ett principärende som handlar om

felaktigt utfärdade dödsbevis.

Högt förtroende för vården

Patientnämnden kan indirekt påverka invånarnas förtroende för vården genom att på ett effektivt och stödjande sätt underlätta kommunikation mellan patient och vårdgivare, samt genom att se till att yttranden och information om åtgärder från vården inkommer i tid och återförs direkt till patienten.

En faktor av vikt för att skapa och bibehålla högt förtroende är korrekt och tydlig information. Förvaltningen har under perioden initierat två principärenden som berör bristande information och hantering avseende listning på husläkarmottagning, samt oklar information om vilka läkemedel och behandlingar som igår i landstingsfinansierad vård.

3 Verksamhet

Patientnämnden fullgör regionens lagliga skyldighet att bedriva patientnämndsverksamhet och fungerar som en objektiv instans för kontakt med både patienter/ombud och sjukvårdspersonal när det uppstått problem i kontakterna med i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt folktandvården, viss privat tandvård och privata tandhygienister.

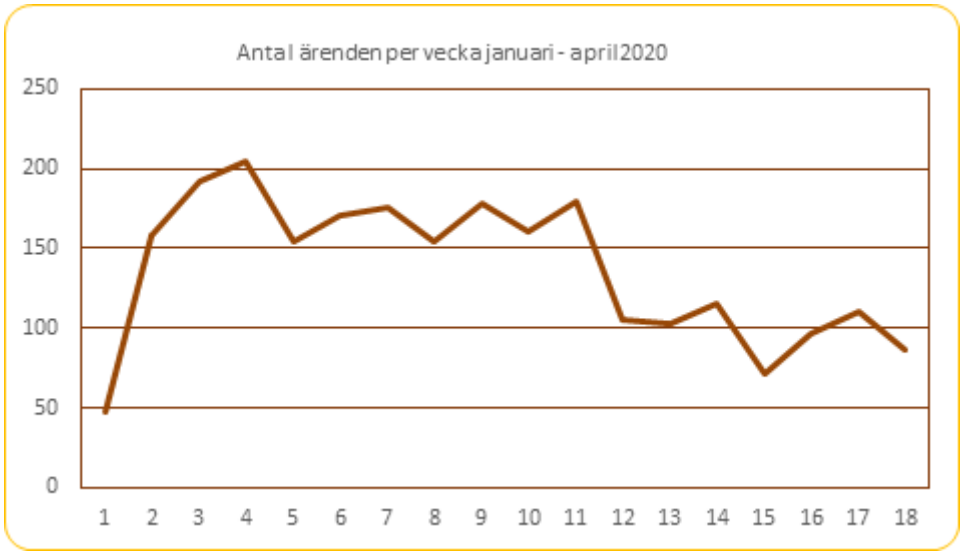
Nämnden har också en uppgift av myndighetskaraktär, vilken består i att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen. Denna verksamhet regleras i rättighetslagar och är därmed opåverkbar, såväl vad gäller volym som fördelning över tid.

Patientnämndens uppdrag utgår främst från lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168), förvaltningslagen (1968:223), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), samt allmänna dataskyddsförordningen, ofta benämnd GDPR efter engelskans General Data Protection Regulation.

Enligt lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372) ska patientnämnden bidra till att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom löpande informationsutbyte, årliga analyser av patienternas synpunkter, samt att regionen och kommunerna uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården.

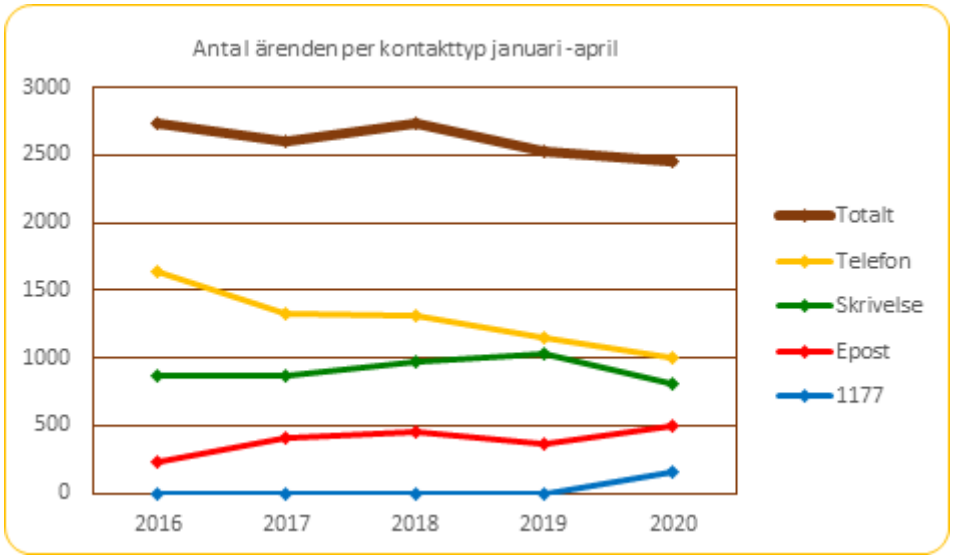
3.1 Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

Under perioden januari till och med april 2020 inkom 2 459 ärenden till förvaltningen, vilket var cirka 3 procent färre än samma period föregående år. Ett minskat inflöde av ärendena sågs från och med mitten av mars (vecka 12), vilket kopplas till coronautbrottet.



Ärenden kan inkomma i form av skrivelser, telefonsamtal, e-postbrev, via 1177 samt vid personliga besök. Förvaltningen har sedan den 10 mars 2020 kunnat ta emot

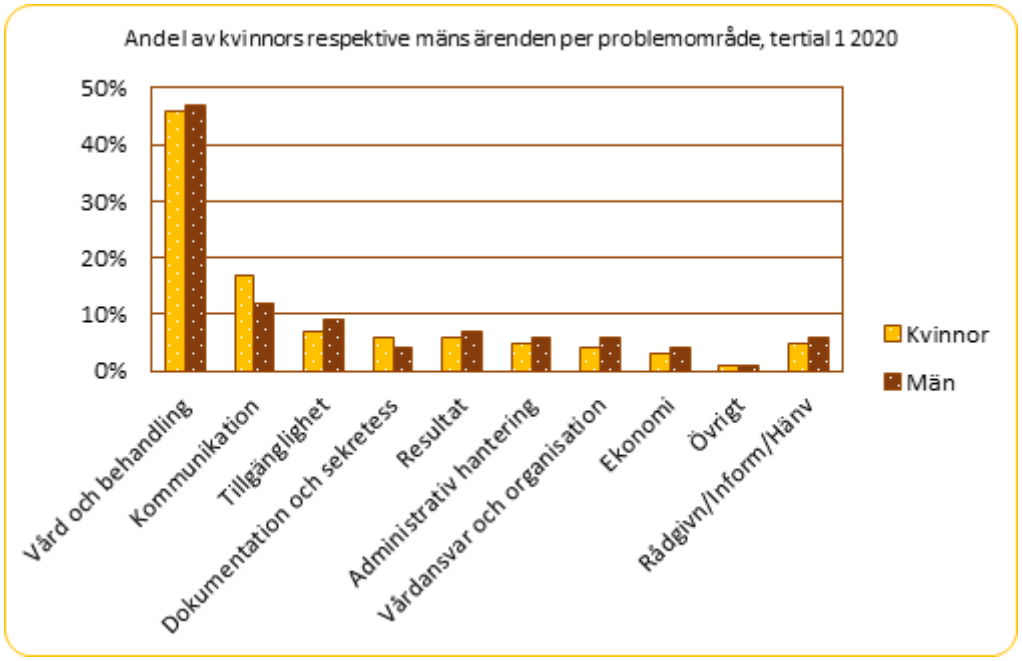
synpunkter via 1177 och har fram till den 30 april mottagit 160 ärenden denna kontaktväg.



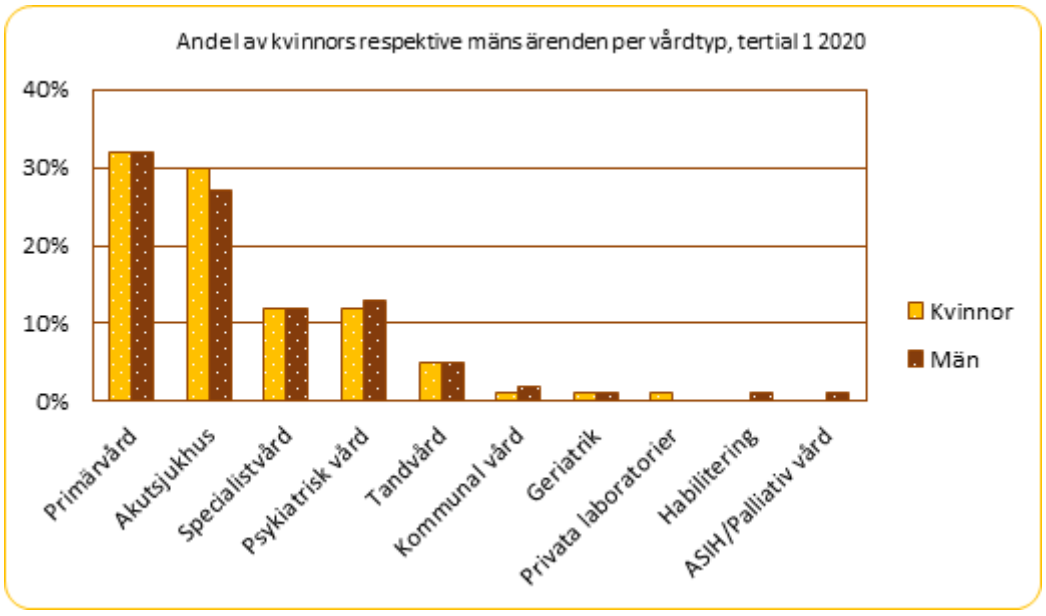
Ärenden per kvinnor och män

I några få fall var patientens kön inte känt. Bland övriga var 63 procent kvinnor och 37 procent män.

Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig tämligen likartat mellan problemområdena. Den största skillnaden sågs för kommunikation, vilket 17 procent av kvinnorna och 12 procent av männen framförde synpunkter på.

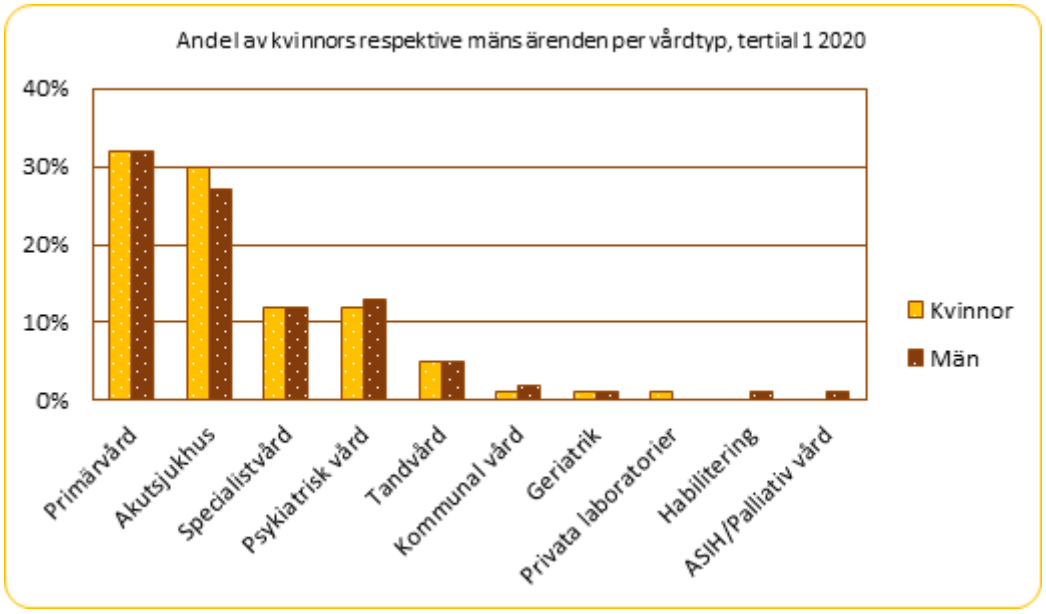


Inte heller när det gällde klagomål på de olika vårdtyperna sågs någon större skillnad mellan könen. Kvinnor klagade dock något mer på vård vid akutsjukhus medan män i något större utsträckning klagade på psykiatrisk vård.



Ärenden per verksamhetsområden

Ärendenas fördelning mellan olika verksamhetsområden/vårdtyper framgår av tabellen nedan.



** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

**** här ingår ärenden som avser regionövergripande frågor samt bland annat ambulanssjukvård, medicinsk fotvård, hjälpmedel och syncentraler.*

Primärvård

I 32 procent av periodens ärenden framfördes synpunkter på primärvård. Drygt vartannat ärende avsåg vård och behandling samt resultat, främst undersökning/bedömning samt behandling med och utan läkemedel.

I 16 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation; bristande bemötande, information och delaktighet.

I 10 procent av ärendena framfördes synpunkter på tillgänglighet och väntetider.

Akutsjukhus

I 29 procent av ärendena framfördes klagomål på akutsjukhus, exklusive geriatriska kliniker. I 57 procent av fallen avsågs vård och behandling samt resultat, huvudsakligen behandling, undersökning/bedömning och resultat.

I 15 procent av ärendena framfördes klagomål på kommunikation. Dessa ärenden avsåg i stor utsträckning brister i bemötande och information.

Specialistvård utanför akutsjukhus

I 12 procent av ärendena framfördes synpunkter på specialistvård utanför akutsjukhusen. Här förekom klagomål på vård och behandling samt resultat i 55 procent av ärendena. De avsåg i stor utsträckning undersökning/bedömning, behandling och resultat.

I 15 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, främst brister i information och bemötande.

Psykiatrisk vård

I 12 procent av ärendena framfördes synpunkter på psykiatrisk vård. Vartannat ärende avsåg vård och behandling, huvudsakligen synpunkter på behandling med och utan läkemedel samt undersökning/bedömning.

Synpunkter på kommunikation framfördes i 20 procent av ärendena, flertalet av dessa rörde brister i bemötande och delaktighet.

Tandvård

I fem procent av ärendena framfördes synpunkter på tandvård. I 56 procent av dessa framfördes synpunkter på vård och behandling samt resultat, främst behandling och resultat. Ekonomiska frågeställningar togs upp i 18 procent av ärendena.

Ärenden kopplade till covid-19

Förvaltningen införde den 4 mars det nya bevakningsområdet "Corona" för att löpande kunna följa hur många som inkommer med klagomål kopplade till covid-19. Antalet inkomna ärenden märkt med bevakningsområdet uppgick den 30 april 2020 till 115 vilket utgör elva procent av det totala antalet inkommande ärenden under denna tidsperiod.

3.2 Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enlig 30 och 31 §§ lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård (LPT) en skyldighet att förordna stödpersoner för patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Det gäller även patienter som vårdas enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Antalet stödpersoner som förordnats har minskat under det första tertialet 2020, i synnerhet i perioden mellan 17 februari till och med den 30 april vilket delvis kan förklaras med anledning av förvaltningens flytt och avsaknad av fax under februari månad och delvis p g a besöksförbud inom hela SLSO med anledning av covid-19 sedan mars månad. Under det första tertialet 2020 förordnades 82 nya stödpersoner, vilket var 26 procent färre än samma period föregående år. Den sista april 2020 hade 232 patienter stödperson, vilket var 14 fler än vid samma tidpunkt föregående år.

Förvaltningen har under perioden tagit kontakt med stödpersoner och berörda verksamheter för uppföljning av ärenden och läget kring covid-19, och har även påbörjat en genomgång och revidering av gällande rutiner. Pågående arbete med utbildningsfilm för stödpersoner har avstannat på grund av covid-19 då intervjuerna är svåra att genomföra. Däremot fortskrider arbetet med webbsidan för stödpersoner som förväntas vara klar under maj månad.

3.3 Återföring till verksamheterna

Patientnämnden ska enligt lagar och landstingsfullmäktiges reglemente återföra sina klagomålsärenden och erfarenheterna av dessa till vårdgivarna som underlag för deras patientsäkerhets- och kvalitetsarbete.

Ett ökande antal av länets vårdgivare följer regelbundet sina ärenden hos förvaltningen och tillsänds rapporter över dessa varje månad respektive år. Inte minst när det gäller det ökande intresset för patientsäkerhet har vårdgivarna stor nytta av att ta del av förvaltningens erfarenheter. Därutöver efterfrågas erfarenheterna av Hälso- och sjukvårdsnämnden i samband med uppföljning, nyteckning och förlängning av avtal med vårdgivare samt av de tre sjukvårdsstyrelserna. Dessa rapporter sammanställs och skickas automatiskt med e-post. Månadsrapporterna har för närvarande knappt 1 300 mottagare och årsrapporterna något fler.

3.4 Övrig statistik

Den kunskap om vården i länet som förvaltningens ärendehantering genererar efterfrågas även av andra enheter, såväl av aktörer inom som utanför landstinget. Under det första tertialet 2020 expedierades cirka 50 sådana beställningar, vilket var något fler än samma period 2019.

Förvaltningen har under det första tertialet sammanställt den årliga rapporten rörande föregående års verksamhet som tillställts Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen.

Förutom den årliga rapporten ska förvaltningen även göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Förvaltningen följer regelbundet

upp inkomna ärenden och kan följa utvecklingen för enskilda vårdgivare/-enheter. När så bedöms relevant, vanligen på grund av en kraftig ärendeökning eller ärendenas allvarlighetsgrad, överlämnas efter utredning av förvaltningen och beslut av nämnden, information på aggregerad nivå till IVO för ställningstagande till eventuell åtgärd. Den första uppföljningen under 2020 avser perioden januari till och med april och kommer att genomföras under maj månad.

3.5 Analys

Patientnämnderna ska enligt klagomålslagen (2017:372) bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom årliga analyser av inkomna klagomål och synpunkter samt att landstinget eller kommunerna uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården. Förvaltningen har under årets första fyra månader bland annat:

- Genomfört en fördjupad analys av inkomna klagomål rörande tillgänglighet i vården. Rapporten har tillställts Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen samt andra intressenter
- Tillgängliggjort samtliga fördjupade analysrapporter digitalt på patientnämndens websida
- Initierat ett nytt bevakningsområde; "Corona" med syfte att löpande följa upp och analysera inkommande klagomål relaterade till coronapandemin
- Identifierat samverkansområden med Region Stockholm Innovation för patientinitierad innovation. Innovationsförslag samlas in genom förvaltningens e-tjänst via 1177 med plan att vidarebefordra dem i avidentifierat format till enheten för innovation vid avdelningen FoUUI.

En verksamhetsberättelse "Patientnämnden analyserar 2019" innehållandes sammanfattningar av föregående års samtliga fördjupade analysrapporter och principärenden färdigställdes i februari och har distribuerats inom regionen samt till intressenter.

3.6 Förebyggande arbete

Genom det förebyggande arbetet bidrar patientnämnden till ökad patientsäkerhet och kvalitet i hälso- och sjukvården. Förvaltningen kan genom sitt ärendehanteringsprogram enkelt följa olika typer av problem som bedöms vara av speciellt intresse eller särskilt allvarliga och vidta lämpliga åtgärder för att uppmärksamma vården på missförhållanden.

Nämnden föreslår förbättringsåtgärder i så kallade principärenden. Detta är ärenden av allvarlig karaktär eller sådana som får allvarliga följder. Det kan också vara ärenden rörande ett vanligt förekommande eller aktuellt problem.

Under det första tertialet 2020 har dock inget principärende behandlats i nämnden. En återföring i ett tidigare principärende avseende risker till följd av att barn hänvisas till olika vårdinstanser har behandlats under perioden.

3.6.1 Ärenden med förbättringsåtgärder

Förvaltningen följer kontinuerligt de förbättringsåtgärder som dokumenteras i yttranden från vårdgivare. Åtgärderna kan avse en övergripande nivå eller endast det enskilda ärendet.

Förbättringsåtgärder hade vidtagits i 391 skriftliga ärenden som avslutades under det första tertialet 2020, vilket var 29 procent av de avslutade ärendena. I 234 ärenden hade åtgärder vidtagits på en övergripande nivå och 219 hade föranlett åtgärder för att rätta till misstag i det enskilda ärendet. Då båda typerna av åtgärder kan förekomma samtidigt varför antalet åtgärder kan vara större än antalet ärenden.

3.7 Patientsäkerhet

De ärenden som inkommer till patientnämndens förvaltning utgör en värdefull kunskapskälla och det är angeläget att erfarenheterna tas tillvara i vårdens patientsäkerhetsarbete. Patientsäkerhetsaspekter finns med i många av nämndens ärenden avseende alla former av hälso- och sjukvård och på alla nivåer.

I förvaltningens utredningar av ärenden uppmärksammas bakomliggande problem och faktorer. Förvaltningen har i många fall kunnat bidra till att rutiner i vården förbättrats, vilket i sin tur lett till ökad patientsäkerhet.

Sveriges kommuner och landsting har utarbetat åtta åtgärdspaket omfattande vanliga vårdskador. Dessa innehåller information till vården bland annat om vilka rutiner som ska följas och beskrivningar av dessa. Förvaltningen följer ärenden avseende:

- läkemedelsrelaterade problem
- vårdrelaterade infektioner
- fall och fallskador (omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor)
- trycksår

Under det första tertialet 2020 hanterade förvaltningen 343 ärenden avseende läkemedelsrelaterade problem, vilket var marginellt färre än motsvarande period 2019. Ärendena avsåg huvudsakligen primärvård, akutsjukhus och psykiatrisk vård.

Synpunkter på vårdrelaterade infektioner förekom i 31 ärenden, vilket var marginellt fler än samma period föregående år. I sex ärenden hade patienten fått trycksår under vårdtiden och fallolyckor framkom i fyra. I ett par ärenden var anhöriga oroliga för äldre släktingar som de upplevde inte fick tillräckligt med mat och dryck. Därutöver förekom enstaka ärenden avseende osmaklig mat och uteblivna/försenade måltider.

3.8 Kommunikation och marknadsföring

Förvaltningen har som mål att vara välkänt i befolkningen. Informationsinsatser sker vanligtvis dels i form av fysiska möten och dels via större kommunikationsinsatser då de når fler mottagare.

Årsrapporten ”Patientnämnden summerar 2019” färdigställdes i februari och tillställdes IVO och Socialstyrelsen. Årsrapporten har även skickats ut brett till patientnämndens intressenter tillsammans med pressinformation.

På grund av rådande situation orsakat av det covid-19 är mycket av arbetet med information och kommunikation, exempelvis marknadsföring av förvaltningens nya tjänst via 1177, tillfälligt pausat men kommer att återtas så snart situationen medger det.

Efterfrågan på förvaltningens kunskapsunderlag har successivt ökat och personalen deltar vanligtvis ofta som föreläsare vid utbildningar och konferenser. Under perioden har förvaltningen deltagit som utställare och föreläsare på Region Stockholms Patientsäkerhetskonferens samt deltagit i undervisning inom läkarprogrammet och tandläkarprogrammet på Karolinska institutet genom digitala föreläsningar. Många aktiviteter som var planerade under det första tertialet 2020 har dock ställts in eller skjutits upp.

4 Ekonomi

I och med rådande situation, orsakad av coronaviruset Covid-19, är det svårt att estimera i vilken omfattning förvaltningens ekonomiska situation kommer påverkas. Dock har patientnämnden alltid som mål att eftersträva en ekonomi i balans, och kommer att anpassa verksamheten enligt Regionens rekommendationer kring den fortsatta utvecklingen.

4.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Anslag	10 523	10 533	-10	2,5 %	31 600	31 600	0
Övriga bidrag	0	0	0		0	0	0
Övriga intäkter	966	500	466	93,2 %	1 500	1 500	0
Verksamhetens intäkter	**11 489**	**11 033**	**456**	**6,7 %**	**33 100**	**33 100**	**0**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-8 649	-8 617	-32	4,1 %	-26 143	-25 853	-290
Lämnade bidrag	0	0	0		0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 179	-767	-412	97,2 %	-2 300	-2 300	0
IT- och telekostnader	-1 427	-994	-433		-3 100	-2 980	-120
Övriga kostnader	-366	-642	276	-60 %	-1 330	-1 929	599
Verksamhetens kostnader	**-11 621**	**-11 020**	**-601**	**11 %**	**-32 873**	**-33 062**	**189**
Avskrivningar	-10	-8	-2	11,1 %	-23	-23	0
Finansnetto	-4	-5	1	33,3 %	-15	-15	0
Resultat**	**-146**	**0**	**-146**		**189**	**0**	**189**

* tkr

** Avser resultat före bokslutsdispositioner. I detta resultat ingår effekten av den förändrade diskonteringsräntan i pensionsskulden.

Utfall i jämförelse med budget

- Resultatet till och med april är minus 146 tusen kronor jämfört med budget
- Lokal- och fastighetskostnader är 412 tusen kronor högre än budget. Detta beror på att förvaltningen under perioden betalade dubbelhyra för lokalerna på Hornsgatan 15 (som användes innan samlokaliseringen). Dessa fakturor har vidarebefordrats till Serviceförvaltningen och pengarna kommer att återbetalas till förvaltningen.
- IT- och telefonkostnader är 433 tusen kronor högre än budget. Detta beror på ökade kostnader i samband med att förvaltningen integrerades med 1177.
- Övriga kostnader är 276 tusen kronor lägre än budget.

Prognos i jämförelse med budget

Patientnämnden har enligt Budget 2020 ett fastställt resultatkrav som uppgår till 0 mkr och prognosen för året överstiger fastställt resultatkrav med 189 tusen kronor.

- Ett antagande har gjort att personalkostnaderna kan komma att öka med 290 tusen kronor över budget då sjukfrånvaron under mars och april ökat vilket sannolikt är till följd av Covid-19.
- Lokal- och fastighetskostnader förväntas vara i nivå med budget.
- IT kostnaderna under perioden kan komma att öka något på grund av vidareutveckling av förvaltningens ärendehanteringssystem samt funktioner relaterade till 1177.
- Till följd av Covid-19 förväntas övriga kostnader minska, så som exempelvis kommunikationsinsatser, resor, personalrepresentation etc.

4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-8 649**	**-8 617**	**-32**	**4,1 %**
Förändring sem- och löneskuld	-387	0	-387	99,5 %
Lönekostnad	-5 149	-5 653	504	4,3 %
- varav övertid	*-71*	*0*	*-71*	
- varav sjuklönekostnad	*-68*	*-50*	*-18*	*54,5 %*
PO-pålägg	-2 417	-2 496	79	7 %
Övriga personalkostnader	-696	-468	-228	-24,5 %
Inhyrd personal	**0**	**0**	**0**	
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-8 649**	**-8 617**	**-32**	**4,1 %**

* tkr

- Utvecklingen av personalkostnaderna är något över budget.
- Sjukskrivningarna har ökat med 108 procent jämfört med samma period föregående år: från 37 dagar, till 77 dagar under nuvarande period. Merparten av ökningen har skett under mars och april.
- Sjuklönekostnaderna gått upp med ca 55% jämfört med samma period föregående år.

Utfall i jämförelse med budget

- Patientnämnden har ingen inhyrd personal.
- Utfallet för personalkostnad per april var 32 tusen kronor högre än budget.
- Bilersättningar till förvaltningens stödpersoner, som är svåra att förutse och reglera, har resulterat i att övriga personalkostnader per april är 228 tusen kronor högre än budget.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos 2020	Budget 2020	Budget 2021
Summa					

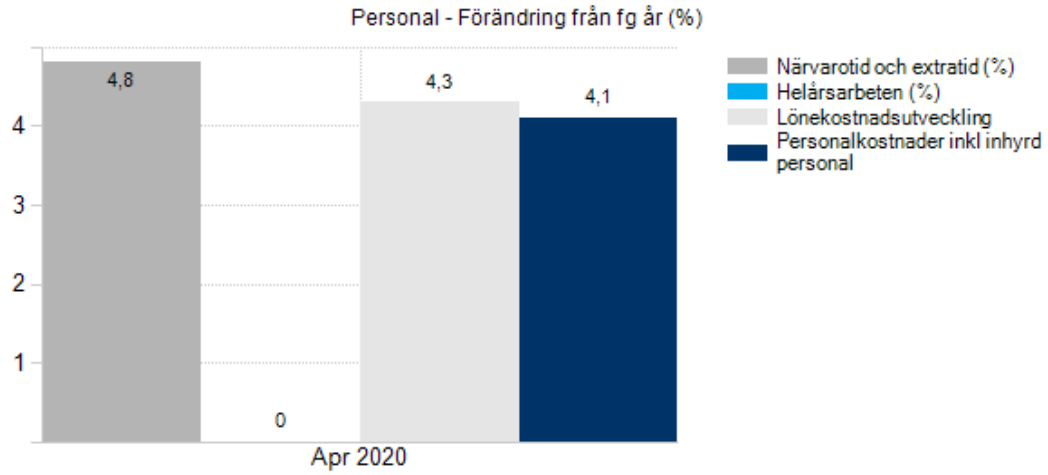
- Patientnämnden eftersträvar ett resultat i balans, och har ingenting att anföra.

5 Personal och utbildning

IT- och säkerhetsansvarig har gett samtliga medarbetare i uppdrag att genomföra IT-säkerhetsutbildningen DISA. Deadline för att genomföra utbildningen är i september i år.

Under våren påbörjade förvaltningen en intern workshopserie med fokus på arbetsmiljö och stresshantering. I och med rådande situation med Covid-19 har del två av workshoppen pausats och är planerad att påbörjas igen under hösten.

5.1 Personal



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	24	25	-1		25	25	0

Utfall helårsarbeten i jämförelse med budget

- I början på året slutade en handläggare sin tjänst vid förvaltningen varför utfallet per april är lägre än budget.

Prognos helårsarbeten i jämförelse med budget

- Förvaltningen har planer på att anställa en ny handläggare under året, men avvaktar tillfälligt tillsättningen på grund av rådande situation och utvärdering av effektiviseringar i samband med digitaliseringsarbetet.

6 Risker och möjligheter

I och med rådande situation med Covid-19, har förvaltningen förberett sig på att hantera en fortsatt ökad grad av sjukskrivningar och följer nogsamt regionledningens direktiv för hemarbete och möten för att minska risken för smittspridning bland medarbetare och besökare.

Utöver ökade sjukskrivningskostnader bedömer förvaltningen att inga övriga omkostnader orsakade av Covid-19 förväntas tillkomma innevarande år.

7 Ledningens åtgärder

Det nya coronaviruset har haft en synbar påverkan på nämndens kärnverksamhet på så vis att färre synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga inkommit sedan virusutbrottet i mars månad, från att under januari och februari ha ökat jämfört med samma period föregående år. Nämnden räknar med att inkommande antal ärenden kommer fortsätta vara lägre än normalt under virusutbrottet men bedömer det som sannolikt att en del av dessa individer istället kommer att höra av sig i efterhand. Samma bedömning görs gällande stödpersonsverksamheten där förvaltningen avser anpassa förordnande av nya stödpersoner utefter gällande riktlinjer inom psykiatrin.

Ledningen följer noga utvecklingen av smittspridningen och är beredd att snabbt agera utifrån regionledningens direktiv.

8 Nämnd-/styrelsebehandling

Tertialrapporten per april 2020 behandlas i patientnämnden den 26 maj 2020.