Region Stockholm

Diarienummer
RS 2019-0234
PAN A1905-00064

Patientnämnden

Tertialrapport

April 2019

Innehållsförteckning

1 Inledning 3
1.1 Väsentliga händelser 3

2 Styrning och ledning 4
2.1 Anmodan 4

3 Verksamhet 5

4 Ekonomi 13
4.1 Resultat 13
4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 13
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans 14

5 Personal och kompetensförsörjning 15
5.1 Bemanning 15

6 Risker och möjligheter 17

7 Ledningens åtgärder 18

8 Nämnd-/styrelsebehandling 19

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga-c-investeringar-tertial-2019

1 Inledning

Verksamheten styrs av lagar samt reglemente och mål som fastställts av regionfullmäktige. Patientnämnden bidrar till att Region Stockholm uppnår följande övergripande mål:

- Region Stockholm ska vara Europas mest attraktiva tillväxtregion
- En hållbar Region Stockholm
- Region Stockholm ska vara en attraktiv arbetsgivare
- Långsiktigt hållbar ekonomi, vilket innebär att nämndens resultatkrav ska uppnås och de ekonomiska ramar som anges i investeringsplanen för nämnden och för nämndens ansvarsområde ska hållas

Förvaltningen hade till och med april 2019 ett överskott på ca 280 tusen kronor.

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

Antalet inkomna ärenden under januari till och med april har minskat med 8 procent jämfört med samma period föregående år. Primärvården hade fått flest antal klagomål bland vårdtyperna. Det vanligaste problemområdet avsåg vård och behandling. Under det första tertialet 2019 avsåg 63 procent av ärendena kvinnor.

Antalet nya stödpersonsförordnanden under perioden har minskat med 8 procent jämfört med samma period föregående år. Antalet befintliga stödpersonsförordnanden har ökat med 22 % jämfört med samma period föregående år.

1.1 Väsentliga händelser

Inga väsentliga oplanerade händelser har inträffat. Förvaltningen har därför ingenting att anföra.

2 Styrning och ledning

2.1 Anmodan

Anmodan

✔ Avslutad

Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att fortsatt säkerställa åtgärder för att minska konsultkostnader och att intensifiera arbetet med att skifta ut konsulter.

RS 2018-1077

***Kommentar* Tertial 1 2019**

Patientnämnden har blivit anmodad att minska konsultkostnader och intensifiera arbetet med att skifta ut konsulter. Patientnämnden har använt konsulter mycket sparsamt och endast för specifika uppgifter, till exempel i samband med utveckling av det nya digitala ärendehanteringsprogrammet, samt i form av föreläsare vid stödpersonsutbildningen.

✔ Avslutad

Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med att integrera informations- och it-säkerhet i sina verksamhetsprocesser och att ha ett tydligt fokus på att åtgärda identifierade avvikelser beträffande styrning, ledning och regelefterlevnad inom området.

RS 2018-1077

***Kommentar* Tertial 1 2019**

Förvaltningen har ett ledningssystem för informationssäkerhet med lokala styrdokument beslutade av nämnden. Samtliga nya medarbetare genomför DISA-utbildningen.

Förvaltningen inledde under 2017 ett utvecklingsarbete mot ökad digitalisering avseende såväl kommunikation med anmälare/patienter/stödpersoner och vården som effektivare och säkrare hantering av dessa ärenden internt i verksamheten. Ärendehanteringssystems modul för intern användning inom förvaltningen togs i bruk i slutet på augusti 2018. Under 2019 har arbete fortskridit med att bygga en extern modul som ska vara kopplat till 1177.

Förvaltningen har även ett dataskyddsombud.

✔ Avslutad

Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med säkerhet och krisberedskap.

RS 2018-1077

***Kommentar* Tertial 1 2019**

Förvaltningen har uppdaterat och utvecklat rutiner kring Hot och våld samt uppdaterat planen för beredskap, kris och kontinuitet.

3 Verksamhet

3.1 Väsentliga händelser och verksamhetsförändringar

Den 1 januari 2018 trädde den nya klagomålslagen (lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården) i kraft, vilket ställer nya och tydligare krav på patientnämndens verksamhet.

Utökad analysskyldighet

Patientnämnderna ska enligt den nya lagen 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 således under årets första fyra månader bland annat

- Upprättat samverkansavtal med Hälso- och sjukvårdsnämnden och Vårdens kunskapsstyrningsnämnd
- Initierat samarbete med Region Stockholm Innovation med syfte att främja patientmedverkan i hälso- och sjukvården
- Påbörjat gemensamt utvecklingsarbete med kommun- och stadsdelsförvaltningar avseende gemensam struktur för hantering och kategorisering av inkomna klagomål och synpunkter.
- Genomfört och kommunicerat en fördjupad analys av inkomna klagomål rörande information, delaktighet och dialog

Digitalisering av ärendehanteringsprocessen

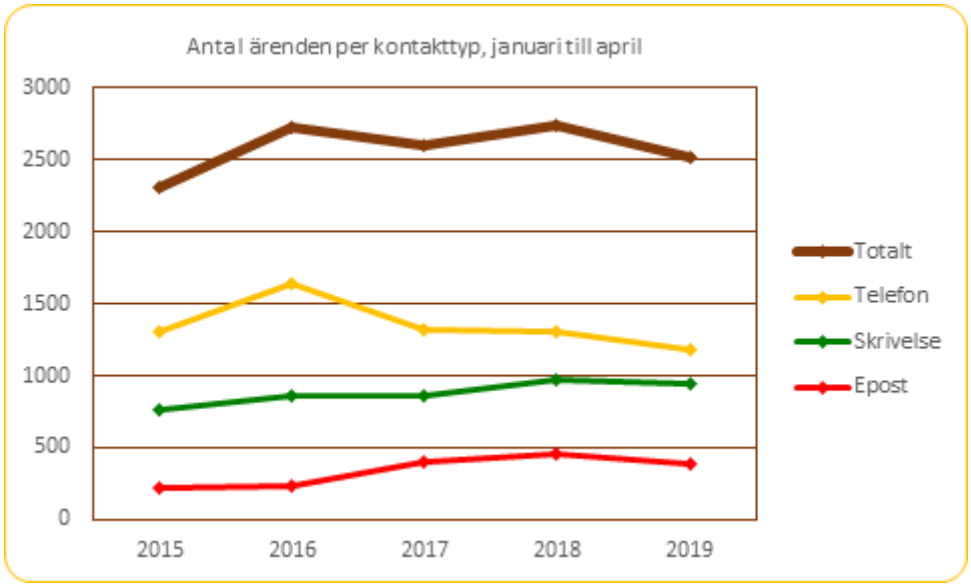
Utöver det utökade analysuppdraget genomgår förvaltningen för tillfället en digitaliseringsprocess med syfte att alla ärenden ska hanteras digitalt istället för manuellt. Under omställningen påverkas arbetsprocessen för registrering och diarieföring av inkomna ärenden då bland annat alla inkomna skrivelser också måste skannas in vilket tillfälligt ökat arbetsbelastningen för administrationen. För att klara målet att digitaliseras har en telefonist med uppdrag att avlasta administrationen och handläggarna rekryterats och tillträtt tjänsten under perioden.

3.2 Produktion

Produktionen inom nämndens olika verksamhetsområden beskrivs nedan.

3.2.1 Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

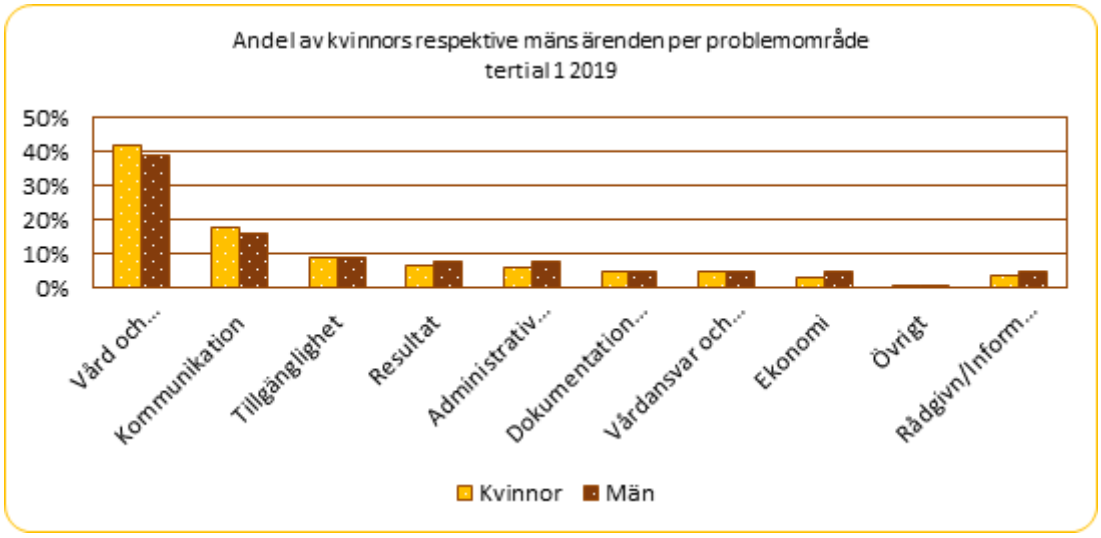
Ärenden kan inkomma i form av skrivelser, telefonsamtal eller e-postbrev samt vid personliga besök. Under perioden januari till och med april 2019 inkom 2 519 ärenden till förvaltningen, vilket var 8 procent färre än samma period föregående år. Dock har de mer omfattande ärenden där förvaltningen vanligtvis inhämtar yttranden från vården minskat i mindre omfattning.



Ärenden per kvinnor och män

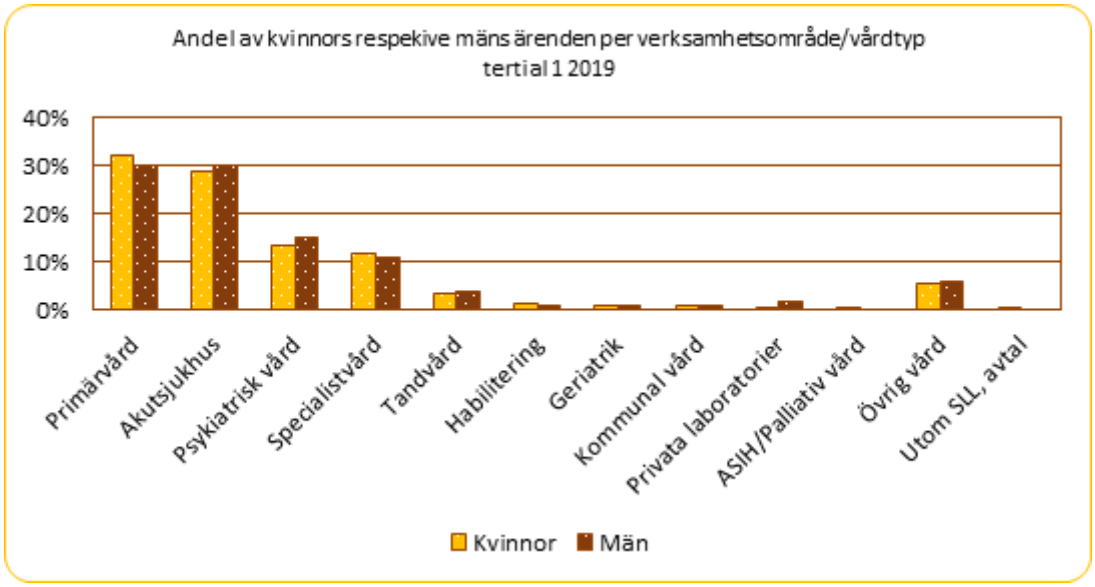
I några få fall var patientens kön inte känt. Bland de övriga var 63 procent kvinnor och 37 procent män. I tre fall hade *Annat alternativ* angivits.

Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig tämligen likartat mellan problemområdena. Vård- och behandlingsrelaterade problem var som tidigare vanligast för båda könen. Kvinnornas andel var här något större än männens. Kvinnor klagade även oftare på kommunikationsbrister, medan män något oftare klagade på resultat, administrativ hantering och ekonomi, vilket framgår av diagrammet nedan.



Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig något olika mellan de olika verksamhetsområdena/vårdtyperna. Synpunkter på primärvård och specialistvård utanför akutsjukhusen var något vanligare bland kvinnor medan män något oftare klagade på akutsjukhus, psykiatrisk vård och tandvård, vilket framgår av diagrammet

nedan.



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

Ärenden per de vanligaste verksamhetsområdena/vårdtyperna under det första tertialet		
	2019	2018 - 2019
Vårdtyp	Antal	Förändring, %
Primärvård	793	- 10
Akutsjukhus*	718	- 10
Psykiatrisk vård	351	- 10
Specialistvård**	288	- 7
Tandvård	91	- 6
Habilitering	35	+
Geriatrik	32	
Privata laboratorier	28	≈
Kommunal vård	25	≈
ASIH/Palliativ vård	7	≈
Övrig vård***	148	- 12
Utom SLL, avtal	3	≈
Totalt	**2 519**	**- 8**

** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

**** här ingår ärenden som avser regionövergripande frågor samt bland annat*

ambulanssjukvård, medicinsk fotvård, hjälpmedel och syncentraler.

Primärvård

I 31 procent av periodens ärenden framfördes synpunkter på primärvård. Totalt 40 procent av dessa ärenden avsåg vård och behandling, främst undersökning/bedömning samt behandling med och utan läkemedel. Därutöver tillkom ett mindre antal ärenden som avsåg resultat av behandling.

I 18 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, huvudsakligen bristande bemötande och information.

I 13 procent av ärendena framfördes synpunkter på tillgänglighet och väntetider.

Akutsjukhus

I 29 procent av ärendena framfördes klagomål på akutsjukhus, exklusive geriatriska kliniker. Vartannat ärende avsåg vård och behandling, huvudsakligen behandling, och undersökning/bedömning. Därutöver tillkom ytterligare 12 procent som avsåg resultat av behandling.

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

Psykiatrisk vård

I 14 procent av ärendena framfördes synpunkter på psykiatrisk vård. I 42 procent av dessa avsåg klagomålen vård och behandling, huvudsakligen synpunkter på bristande behandling med och utan läkemedel.

Synpunkter på kommunikation framfördes i 18 procent av ärendena, flertalet av dessa rörde brister i bemötande och delaktighet.

Specialistvård utanför akutsjukhus

I 11 procent av ärendena framfördes synpunkter på specialistvård utanför akutsjukhusen. Här förekom klagomål på vård och behandling i 30 procent av ärendena, vilket var en betydligt mindre andel än för övriga verksamhetsområden. Ärendena avsåg i stor utsträckning behandling och undersökning/bedömning. Därutöver tillkom 18 procent som avsåg resultat.

I 17 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, främst bristande bemötande och information.

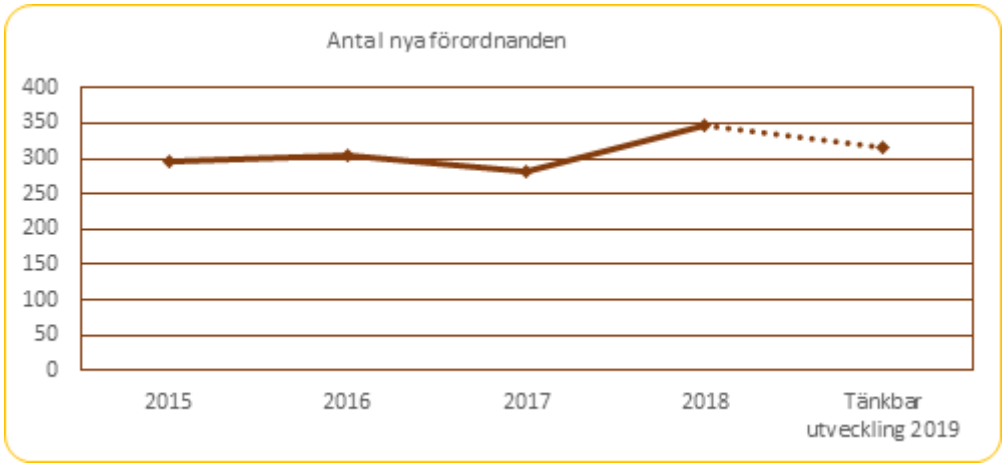
Tandvård

Antalet ärenden som avsåg tandvård uppgick till 89, vilket var 4 procent av periodens samtliga ärenden. I 45 procent av dessa framfördes synpunkter på vård och behandling, främst behandling. Därefter följde ekonomi med 22 procent.

3.2.2 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).



Under det första tertialet 2019 förordnades 111 nya stödpersoner, vilket var 8 procent färre än samma period föregående år, och indikerar att det totala antalet förordnande för helåret 2019 kan komma att uppgå till cirka 320.

Den sista april 2019 hade 229 patienter stödperson, vilket var 42 fler än vid samma tidpunkt föregående år.

3.2.3 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 cirka 1 400 mottagare och årsrapporterna något fler.

3.2.4 Övrig statistik

Den kunskap om vården i länet som förvaltningens ärendehantering genererar efterfrågas även av andra enheter, såväl inom som utanför landstinget. Under det första tertialet 2019 expedierades cirka 40 sådana beställningar, vilket var något färre än samma period 2018.

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 information på aggregerad nivå till IVO för ställningstagande till eventuell åtgärd. Den första uppföljningen under 2019 avser perioden januari till och med april och kommer att genomföras under maj månad.

3.2.5 Kommunikation och marknadsföring

Förvaltningen har i uppdrag att informera både vård och allmänhet/patienter om sin verksamhet och möjligheten att framföra synpunkter och klagomål. Det har blivit ännu tydligare i och med den nya klagomålslagen som började gälla 2018. Hittills under året har vi, tillsammans med övriga patientnämnder i landet, stått som avsändare till en informationsfilm som rullat på SVTs ”Anslagstavlan”. Den bioreklam som vi genomförde under 2018 har också detta kvartal visats vid två tillfällen, under sport- och påsklov. Den väntrumsfilm vi tagit fram har också fortsatt visats på ett stort antal mottagningar.

När årsrapporten ”Patientnämnden summerar 2018” färdigställts och skickats in till IVO och Socialstyrelsen, har den även skickats ut brett till patientnämndens intressenter och dessutom har pressinformation gått ut. Det gjordes också då förvaltningens chef utsågs till Årets Offentliga chef i mitten av mars.

Medarbetare från förvaltningen har besökt vårdgivare, patient- och intresseorganisationer samt representanter för kommuner/stadsdelar och informerat om patientnämndens verksamhet. Ofta har även statistik och liknande runt inkomna ärenden presenterats. Dessutom har verksamheten presenterats för vårdens framtida yrkesutövare som utländska läkare och tandläkare, läkarstudenter, tandläkarstudenter och sjuksköterskestudenter samt för sjuksköterskor som går vidareutbildning.

3.2.6 Förebyggande arbete

Genom sitt förebyggande arbete 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 2019 har tre principärenden behandlats i nämnden. Dessa avsåg:

- gravid kvinnas samtal till en gynekologisk akutmottagning journalfördes inte
- verksamhet kräver fysiskt besök för receptförnyelse
- läkemedelsbrist – cancerbehandling fördröjdes på grund av brist på cytostatika.

Därutöver har återföring i två tidigare principärenden inkommit och godkänts av nämnden. Dessa har avsett:

- vårdcentral kräver listning för besök på husläkarjour
- svårigheter att få yttranden i ärenden där vårdgivares verksamhet överlåtits.

3.2.7 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 235 skriftliga ärenden som avslutades under det första tertialet 2019, vilket var 28 procent av de avslutade ärendena.

I 152 ärenden hade åtgärder vidtagits på en övergripande nivå och 124 hade föranlett åtgärder för att rätta till misstag i det enskilda ärendet. Då båda typerna av åtgärder kan förekomma samtidigt var antalet åtgärder större än antalet ärenden.

3.2.8 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
- undernäring.

Under det första tertialet 2019 hanterade förvaltningen 317 ärenden avseende läkemedelsrelaterade problem, vilket var något färre än motsvarande period 2018. Ärendena avsåg huvudsakligen primärvård, akutsjukhus och psykiatrisk vård.

Synpunkter på vårdrelaterade infektioner förekom i 28 ärenden under perioden, vilket var nio färre än samma tid föregående år.

För övriga patientsäkerhetsområden var antalet ärenden litet.

3.2.9 Övrigt

Efterfrågan på förvaltningens erfarenheter har successivt ökat. Personalen deltar ofta vid utbildningar och konferenser rörande patientsäkerhet som anordnas inom länets sjukvård. För att ytterligare möjliggöra att erfarenheterna tas tillvara är förvaltningen också knuten till landstingets centrala patientsäkerhetskommitté.

4 Ekonomi

4.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Anslag	10 267	10 267	0	10 %	30 800	30 800	0
Övriga bidrag	0	0	0		0	0	0
Övriga intäkter	500	500	0		1 500	1 500	0
Verksamhetens intäkter	**10 767**	**10 767**	**0**	**9,5 %**	**32 300**	**32 300**	**0**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-8 311	-8 189	-122	13,4 %	-24 566	-24 566	0
Lämnade bidrag	0	0	0		0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-598	-944	346	2,9 %	-2 830	-2 830	0
IT- och telekostnader	-650	-1 093	443	-46,5 %	-3 280	-3 280	0
Övriga kostnader	-915	-529	-386		-1 589	-1 589	0
Verksamhetens kostnader	**-10 474**	**-10 755**	**281**	**10,1 %**	**-32 265**	**-32 265**	**0**
Avskrivningar	-9	-7	-2	-30,8 %	-20	-20	0
Finansnetto	-3	-5	2	-40 %	-15	-15	0
Resultat**	**281**	**0**	**281**		**0**	**0**	**0**

* tkr
** Avser resultat före bokslutsdispositioner

Utfall i jämförelse med budget

- Resultatet till och med april är plus 281 tusen kronor jämfört med budget.
- IT- och telefonkostnader är 443 tusen kronor lägre än budget.
- Övriga kostnader är högre än budget. Detta beror på ökade kostnader för information och PR.

Prognos i jämförelse med budget

- Ingen avvikelse i prognos jämfört med budget per april.

4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Summa personalkostnader	**-8 311**	**-8 189**	**-122**	**13,4 %**	**-24 566**	**-24 566**	**0**
förändring sem- och löneskuld	-194	0	-194	-34,2 %	0	0	0

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
lönekostnad	-4 937	-5 348	411	15,6 %	-16 043	-16 043	0
- varav övertid	*-14*	*0*	*-14*	*-39,1 %*	*0*	*0*	*0*
- varav sjuklönekostnad	*-44*	*-52*	*8*	*-38 %*	*-155*	*-155*	*0*
PO-pålägg	-2 258	-2 368	110	14,2 %	-7 103	-7 103	0
Övriga personalkostnader	**-922**	**-473**	**-449**	**17,8 %**	**-1 420**	**-1 420**	**0**
Inhyrd personal	**0**	**0**	**0**		**0**	**0**	**0**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-8 311**	**-8 189**	**-122**	**13,4 %**	**-24 566**	**-24 566**	**0**

* tkr

- Utvecklingen av personalkostnaderna har skett enligt förväntan.
- Bilersättningar till förvaltningens stödpersoner, som är svåra att förutse och reglera, har resulterat att utfallet per april är något högre än budget.

Utfall i jämförelse med budget

- Patientnämnden har ingen inhyrd personal.
- Utfallet för personalkostnad per april var 8,3 miljoner kronor. Detta var 122 tusen kronor högre än budget.
- Övriga personalkostnader var 499 tusen konor högre än budget. Detta beror huvudsakligen på bilersättningar som har betalats ut till förvaltningens stödpersoner. **Även kurs- konferenskostnader var högre än budget.**

Prognos i jämförelse med budget

- Det finns ingen avvikelse mellan årsprognos och årsbudget.

4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos 2019	Budget 2019	Budget 2020
Summa					

Patientnämnden har ingenting att anföra.

5 Personal och kompetensförsörjning

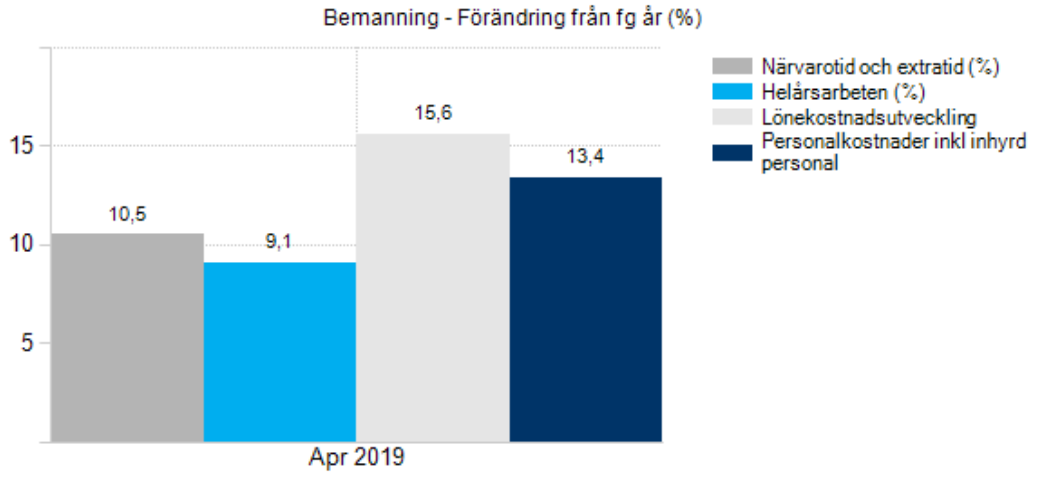
En ny medarbetare tillträdde sin tjänst i mars 2019.

En uppföljning av att alla nuvarande medarbetare tillgodogjort sig landstingets grundläggande miljöutbildning samt de obligatoriska e-utbildningarna *Att undanröja hinder, Brand och utrymning, Etnicitet, normer och möten i vardagen, HBTQ-normer, kön och sexualitet,* samt *SLL Disa, informationssäkerhet* genomfördes i januari.

De två cheferna på förvaltningen har under perioden påbörjat en gemensam ledarskapsutbildning i syfte att ytterligare öka förutsättningarna för ett gott ledarskap.

Förvaltningen arbetar ständigt med att stärka stödpersonsverksamheten, bland annat genom insatser som intensivare marknadsföring samt rekrytering vid jobbmässor. Förvaltningen har under perioden hållit ett seminarium samt föreläst för befintliga stödpersoner för att öka kunskapen och uppdatera dessa om eventuella förändringar inom hälso- och sjukvården i allmänhet och psykiatrin i synnerhet.

5.1 Bemanning



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Bemanning - Helårsarbeten	24	25	-1	9,1%	25	25	0

Utfall helårsarbeten i jämförelse med budget

- Patientnämnden har lagt en budget på 25 helårsarbeten.
- Antalet helårsarbeten per april var 24.
- En ny administrator med handläggaruppgifter tillträdde sin tjänst under senare

delen av mars.

- Detta kommer leda till att helårsarbeten kommer att öka till 25 innan årsskiftet.

Prognos helårsarbeten i jämförelse med budget

- För tillfället är det ingen skillnad mellan prognos och budget.

6 Risker och möjligheter

Digitaliseringsarbetet som påbörjades under 2017 är mycket omfattande. Delar av systemet är implementerade men arbete med de resterande delarna, som berör bland annat koppling till 1177, kommer att pågå in på 2019. Arbetet med digitalisering förväntas leda till ökad tillgänglighet och effektivisering av ärendehanteringsprocessen.

Nämnden är positiv till den planerade samlokaliseringen, under förutsättning att särskild hänsyn tas till förvaltningens behov av tysta rum, sekretess, besöksrum och utökad säkerhet. Förvaltningens lokaler idag är belägna på Hornsgatan, dock kommer nuvarande hyreskontrakt att löpa ut i december 2019. En riskfaktor är att patientnämnden kan komma att behöva betala dubbel hyra i det fall flytten sker innan kontraktet har löpt ut, alternativt om flytten fördröjs och förvaltningen under en period behöver binda upp sig vid ett interimskontrakt med nuvarande hyresvärd med dubbla hyror till följd.

7 Ledningens åtgärder

Antalet klagomålsärenden har minskat något jämfört med samma period föregående år. Likaså har antalet stödpersonsförordnanden minskat lite. Dock förväntar sig förvaltningen att dessa kommer att öka, då satsningar har gjorts inom information och PR för att synas mer.

Förvaltningen kommer noggrant att följa utvecklingen och ha beredskap för att möta de nya utmaningarna.

8 Nämnd-/styrelsebehandling

Tertialrapporten per april 2019 behandlas i patientnämnden den 20 maj 2019.