Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

PAN 2020-09-22 P 9
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-09-14

PAN A2009-00118
RS 2020–0623

Handläggare: David Waleh

Yttrande över remiss gällande effektiv administration i Region Stockholm

Ärendet

Rotel I har för yttrande remitterat bilagd promemoria från regionledningskontoret med förslag till kostnadssänkande åtgärder för Region Stockholms samlade administration.

Ärendet (RS 2020–0623) är avsett att beslutas vid regionfullmäktiges sammanträde den 17–18 november 2020 och remisstiden sträcker sig till den 30 september 2020.

I tertialrapport per den 30 april 2020 för Region Stockholm (RS 2019–1041) beslutade regionfullmäktige att uppdra åt nämnder och bolag att med beaktande av bl.a. lärdomar av nya arbetssätt under pandemin, återkomma med förslag på effektiviseringar inom administration och arbetssätt

Beslutsunderlag

- Regionstyrelsens remiss 2020-09-04: Effektiv administration i Region Stockholm.
- Regionledningskontorets remiss-PM 2020-09-04

Förvaltningens synpunkter

Nedan presenteras förvaltningen sina svar på frågor gällande förslag på effektiviseringar inom administration och arbetssätt. För detaljerad information, hänvisar patientnämnden till bilagan ”PAN Besparingar inför Covid-19”. PAN A2008-00099

- Vilken administration kan tas bort?

Förvaltningen har i dagsläget en slimmad organisation med det antal anställda som behövs för att verksamheten ska vara fullt funktionell. I syfte att optimera arbetet på patientnämndens förvaltning har nämnden de senaste åren arbetat ihärdigt för att effektivisera samtliga arbetsprocesser. Verksamheten har digitaliserats och administrationen har därmed minskat avsevärt. Sedan mars 2019 har inte någon ny medarbetare med tillsvidaretjänst anställts då förvaltningen avvaktat med att tillsätta vakanser till dess att effekten av genomförda förändringar och effektiviseringar analyserats. Förvaltningsledningen anser att det finns en stor medvetenhet bland medarbetarna och samtliga tar ett ansvar för ekonomin. De medel som är nödvändiga utifrån förvaltningens uppdrag och lagstadgade åtaganden nyttjas.

Under sommaren har ledningen gjort en organisationsöversyn dels för att möta de nya utmaningar Covid-19 ställer på verksamhetens medarbetare i

och med omställningen till hemarbete och dels för att möta de nya kompetenskrav digitaliseringen medför. De satsningar förvaltningen har gjort för en ökad digitalisering besparar förvaltningen pengar och tid.

Förvaltningens digitaliseringsarbete kommer förhoppningsvis leda till reducerade personalkostnader på lång sikt.

- Finns det effektiviseringar genom te x ändrade arbetssätt som ni kan genomföra, eller att andra genomför, inom administration?

Hemarbete
Under rådande Covid-19 situation har förvaltningens arbetssätt ändrats och merparten av medarbetarna arbetar hemifrån vilket fungerat mycket bra och med bibehållen kvalitet och säkerhet.

Flextid
Förvaltningen har tillsammans med fackliga representanter under Covid-19 förhandlat fram effektiv och flexibel arbetstid utan sparade flextimmar. Flextiden justeras av medarbetarna själva under dagen vilket ger en mer hälsosam arbetssituation och troligtvis lägre sjukfrånvaro på sikt. Då finns ingen ekonomisk skuld kvar i form av intjänad flextid som ska tas ut i tid eller pengar. Vi föreslår att Regionens arbetsmiljöavtal ses över nu när hemarbetet ökar.

E-tjänst via 1177

Patientnämnden strävar efter ett effektivare resursutnyttjande genom en ökad digitaliseringsgrad. Bland annat erbjuder nu patientnämnden patienter och anhöriga möjlighet att inkomma med synpunkter via 1177 som integrerats via en uthopptjänst i förvaltningens egna ärendehanteringssystem. Den tjänsten har sedan införandet i mars 2020 tydligt bidragit till en höjd servicenivå för medborgare och även en effektivare och säkrare ärendehandläggning för förvaltningen.

- Andra förslag på kostnadssänkande åtgärder?

Patientnämnden får huvudansvar för hantering av klagomål och synpunkter

Patientnämnden skulle kunna ges ett huvudansvar för att samordna samtliga klagomål och synpunkter på offentligt driven vård och tandvård i Region Stockholm vilket skulle bidra till administrativa besparingar för Regionen. Ifall patientnämnden hanterade samtliga klagomål skulle förvaltningen också kunna framställa analyser av helt annan dignitet än i nuläget.

Vårt förslag är därmed att patientnämnden blir den instans i Regionen som tar emot klagomål och synpunkter samt analyserar dessa. Förslaget innebär att vårdgivarna besvarar patienterna via patientnämnden som sköter administrationen. Även Patientvägledarna som hanterar klagomålen i Regionen skulle således kunna organiseras under patientnämnden. Genom sammanhållen administration och en gemensam databas för ärendeuppföljning kan

då patientnämnden med tyngd påpeka risker och lämna förslag för ökad patientsäkerhet, samt få möjlighet göra bredare och jämförande analyser vilket bidrar till kvalitetsförbättringar. Kraven i lagstiftningen om att vårdgivarna ska ta emot klagomål och synpunkter uppfylls även om patientnämnden tar över den administrativa delen i hanteringen.

Region Stockholm: gemensam digital brevlådefunktion

Patientnämnden föreslår att Regionen inför en gemensam digital brevlådefunktion som implementeras av samtliga bolag, förvaltningar, samt andra vårdgivare under Regionens översyn. Det nuvarande arbetssättet är ineffektivt.

För Region Stockholm skulle det innebära både effektivisering, besparing och säker hantering av dokument. Fysisk post försvinner ibland på vägen och kostnader för papper, porto och administrativ hantering av fysisk post skulle kunna reduceras, detta skulle även medföra minskade omkostnader för exempelvis vaktmästeri med mera.

Förslag till beslut

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande

> Förvaltningens tjänsteutlåtande utgör patientnämndens yttrande på remissen Effektiv administration i Region Stockholm

Steinunn Ásgeirsdóttir

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilagor:

- Regionstyrelsens remiss 2020-09-04: Effektiv administration i Region Stockholm.
- Regionledningskontorets remiss-PM 2020-09-04
- PAN - Besparingar inför Covid-19

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se