Region Stockholm

Diarienummer
RS 2021-0609
PAN A2209-00102

Patientnämnden

Delårsrapport

Augusti 2022

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar 3
1.1 Väsentliga händelser 3
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 4
1.3 Ledningens åtgärder 4

2 Styrning och ledning 5
2.1 Mål 5
2.1.1 Mål och indikatorer 5
2.2 Uppdrag 11
2.3 Intern kontroll 11
2.3.1 Arbetet med intern kontroll 11
2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller 12
2.3.3 Försäkran 12

3 Verksamhet 13
3.1 Verksamhetsförändringar 19

4 Personal 20
4.1 Helårsarbeten 20
4.2 Sjukfrånvaro 21

5 Ekonomi 22
5.1 Resultat 22
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 24
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 25
5.3 Investeringar 25
5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar 25

Bilagor

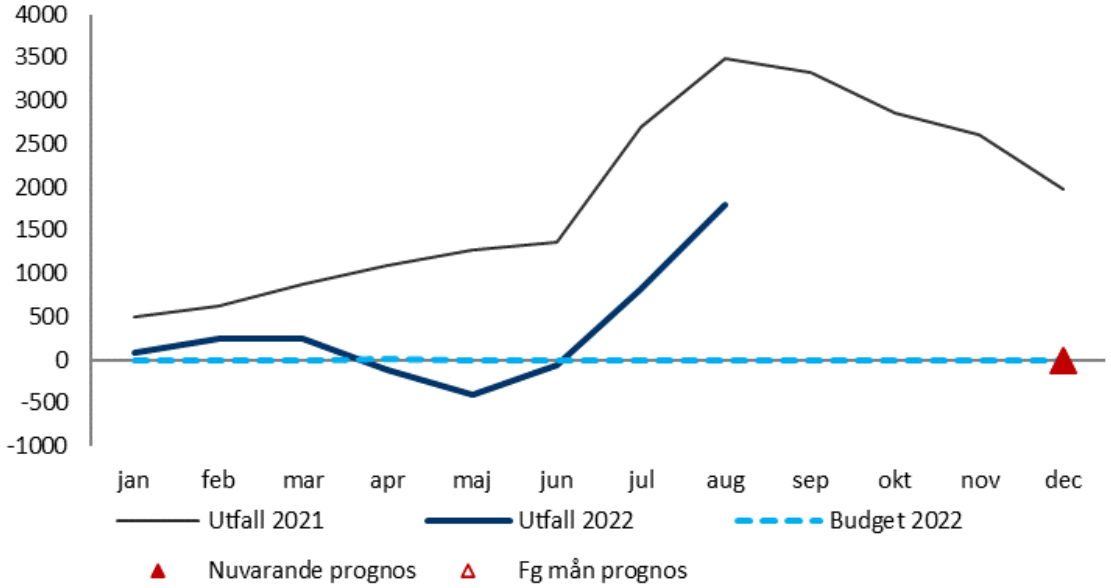
Bilaga 1: PAN2208 Corona

Bilaga 2: E1 Övriga avsättningar ansvarsförbindelser och tvister delår 2022

Bilaga 3: G1 Uttalande från förvaltningsledningen

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar

1.1 Väsentliga händelser



Patientnämndens resultat per 31 augusti var 1 796 tusen kronor, jämfört med 3 494 tusen kronor samma period föregående år. Prognos för resultatet 2022 är 0 kronor. Förvaltningen har fått sänkt hyreskostnad till föregående års nivå, istället för årets initiala höjning med 47 procent trots minskade lokaler. Det möjliggör ett uppnått resultatmål.

Förvaltningen har inte redovisat några ökade kostnader kopplat till covid-19 och ser inte heller att pandemin har påverkat verksamhetens kvalitet eller effektivitet märkbart. Arbetet har anpassats genom ett allt mer digitalt arbetssätt. Förvaltningen fortsätter med en kombination av arbete på distans hemifrån med arbete på kontoret.

Förvaltningens strävar efter att uppfylla nämndens uppdrag, att utveckla arbetssätt och effektivisera, värna kärnverksamheten och ha en ekonomi i balans.

Ärenden

Under perioden januari till och med augusti 2022 inkom 5 268 ärenden till förvaltningen, vilket var 4 procent fler än samma period föregående år. Antalet ärenden kopplade till covid-19, inklusive vaccination mot covid-19 och post-covid, uppgick till och med den 31 augusti till 337 stycken. Det innebär en betydande minskning jämfört med samma period föregående år då antalet ärenden uppgick till 932 stycken.

Under perioden har förvaltningen infört användning av Edit portal bas för kontakten med fler vårdgivare. Det innebär att förvaltningen digitalt kan begära yttranden, påminna och avsluta ärenden mot vårdgivare, vilket spar tid och förenklar diarieföring.

Stödpersonsverksamhet

Fler fysiska möten mellan stödpersoner och patienter har återigen kunnat ske när restriktionerna kopplade till covid-19 har avvecklats. En del stödpersoner har dock fortfarande mestadels telefonkontakt med sina patienter. Till och med augusti 2022 förordnades 190 nya stödpersoner, vilket var 21 procent färre än samma period föregående år. Den sista augusti hade 197 patienter stödperson, vilket var 19 procent färre än vid samma tidpunkt föregående år.

I början av året införde förvaltningen digital rapportering i ärendehanteringssystemet av stödpersoners månadsredovisning. Stödpersonerna redovisar genomförda aktiviteter som ligger till grund för utbetalning av arvode. Den digitala rapporteringen förväntas spara mycket administrativ tid, minska risken för fel och öka tillgängligheten för stödpersoner.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Risken för omfattande sjukskrivning till följd av covid-19 har minskat genom vaccination samt minskad smittspridning i samhället. Risken kvarstår dock för nya virusvarianter som återigen skulle kunna leda till ökade sjukskrivningar. Ett digitalt arbetssätt som utvecklats både innan och under pandemin gör att medarbetarna kan sköta en stor del av sitt arbete hemifrån och snabbt kan ställa om arbetssätt med bibehållen kvalitet och säkerhet om det skulle vara nödvändigt.

Förvaltningen fortsätter att arbeta delvis på distans även framöver. Distansarbetet ger större flexibilitet för medarbetarna och skapar möjligheter till en bättre balans mellan arbetsliv och privatliv. Samtidigt finns det risker kopplade till arbetsmiljön vid distansarbete. Ledningen arbetar systematiskt för att säkerställa en god arbetsmiljö i hemmet. Detta beskrivs vidare under avsnittet *Hållbar arbetsgivare*.

Förvaltningens risk med högst värde är risken för dataintrång. Risken bedöms vara relativt låg, men konsekvensen skulle vara mycket allvarlig då förvaltningen hanterar personuppgifter. SF-IT ansvarar för att upprätthålla IT-säkerheten avseende IT-arbetsplatser. Förvaltningen uppmanar medarbetare att iaktta försiktighet för att undvika virus och dataintrång.

1.3 Ledningens åtgärder

Extra fokus har legat på arbetsmiljöfrågor och ledningen arbetar aktivt för att skapa så goda förutsättningar för distansarbete som möjligt för varje individ.

Medarbetarna uppmanas att iaktta försiktighet för att undvika virus och dataintrång. Ett seminarium har hållits för förvaltningens medarbetare för att alla ska hålla sig uppdaterade gällande rutiner för informationssäkerhet. Nya medarbetare har även fått information separat.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Patientnämnden eftersträvar en ekonomi i balans och prognos för resultatet 2022 är 0 kronor. Förvaltningen har fått sänkt hyreskostnad till föregående års nivå istället för årets initiala höjning med 47 procent trots minskade lokaler. Det möjliggör ett uppnått resultatmål.

Hållbar investeringsutveckling
Patientnämnden har inte gjort några investeringar under perioden och har inga planerade investeringar under 2022.

En hållbar regional utveckling

En hälso- och sjukvård av god kvalitet
Covid-19 bedöms inte ha haft någon betydande påverkan på förvaltningens möjlighet att fullfölja sitt uppdrag och bidra till en hälso- och sjukvård av god kvalitet under perioden.

Många av de klagomål patientnämnden tar emot avser tillgänglighet, väntetider eller brister i vården. Genom att analysera synpunkterna och förmedla till berörda vårdgivare utgör patientnämnden en viktig informationskanal och bidrar på så sätt till förbättringsarbete och ökad kvalitet i hälso- och sjukvården. Det ger bättre förutsättningar för ökad patientsäkerhet och att vård kan ges i rätt tid och på rätt plats.

Förvaltningen kan genom sitt ärendehanteringssystem följa olika typer av problem som bedöms vara av speciellt intresse eller är särskilt allvarliga och vidta lämpliga åtgärder för att uppmärksamma vården på missförhållanden. För att kunna följa upp ärenden avseende särskilt aktuella frågor har förvaltningen under perioden initierat fyra nya bevakningsområden i ärendehanteringssystemet: unga vuxna (18-29år), unga vuxna (18-29 år) med psykisk ohälsa, post-covid och fotsjukvård.

Nämnden föreslår förbättringsåtgärder i så kallade principärenden. Dessa är ärenden av allvarlig karaktär eller sådana som kan få allvarliga följder. Det kan också vara ärenden rörande vanligt förekommande eller på annat sätt aktuella problem. Under året har ett pågående principärende behandlats i nämnden. Det avsåg:

- Situationen för patienter med hyperhidros.

Nämnden kan även lyfta riskområden och hinder för utveckling av vården. Under året har ett riskområde behandlats i nämnden. Det avsåg:

- Bristfällig information om verksamhetsförändringar till patienter med postcovid.

Patientnämnden kan även påverka invånarnas förtroende för vården genom att på ett effektivt och stödjande sätt underlätta kommunikation mellan patient och vårdgivare, och se till att yttranden och information om åtgärder från vården inkommer i tid och återförs direkt till patienten. Patientnämnden bidrar på så sätt till att vården har patienten i fokus. Förvaltningen har under perioden genomfört en enkät bland anmälare med syfte att följa upp upplevelse och nöjdhet med verksamheten. Resultatet av enkäten kommer att presenteras i höst.

Förvaltningen har under året deltagit i regionens arbete med handlingsplanen ”Agera för säker vård”. Visionen i handlingsplanen är "God och säker vård – överallt och alltid", med det övergripande målet att ingen patient ska behöva drabbas av vårdskada. Vidare ingår förvaltningen i den regionala samverkansgruppen för patientsäkerhet som arbetar gemensamt för ett kraftfullt patientsäkerhetsarbete, samt medverkar på vissa möten med den nationella samverkansgruppen för patientsäkerhet, NSG.

Förvaltningen har under årets första åtta månader också bland annat:

- På uppdrag av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomfört en fördjupad analys av inkomna klagomål på barn- och ungdomspsykiatrisk vård. Rapporten *Klagomål på vården som avser barn – en analys av klagomål inkomna till patientnämnden i Stockholm under 2021* har överlämnats till IVO som har sammanställt och publicerat sin rapport.
- Genomfört en fördjupad analys av läkemedelsrelaterade ärenden. Rapporten *Klagomål relaterade till läkemedel, en analys av klagomål inkomna till patientnämnden i Stockholm under 2021* presenteras vid patientnämndens sammanträde i september.
- Genomfört en kortare analys av klagomål kopplade till vaccination mot covid-19, som presenteras vid patientnämndens sammanträde i september.
- Påbörjat en fördjupad analys av klagomål relaterade till cancer.
- Tillgängliggjort fördjupade analysrapporter digitalt på patientnämndens webbsida när de godkänts av nämnden.

Region Stockholm är tillgänglig för alla och bemötandet likvärdigt
Patientnämndens förvaltning har påbörjat implementeringen av Region Stockholms nya policy för folkhälsa och ser över hur konsekvensanalyser gällande folkhälsa på ett ändamålsenligt sätt kan införas i beredning- och beslutsprocesser som kan ha påverkan på befolkningens hälsa. En rutin kommer att tas fram under hösten.

Förvaltningen eftersträvar social hållbarhet genom hela sin verksamhet och arbetar med att säkerställa att regionens nya hållbarhetspolicy och hållbarhetsstrategi efterlevs.

Förvaltningen har rutiner för nationella minoriteter och icke-diskriminering samt särskilda rutiner för handläggning av ärenden som rör barn eller där barn är anmälare. Förvaltningen följer årligen upp alla ärenden gällande diskriminering, suicid,

psykosociala insatser i primärvård, samt ärenden där patient/ombud uppgett sig ha en psykiatrisk diagnos och upplevt brister i somatisk vård. Samtliga fördjupande analysrapporter inkluderar rutinmässigt kön-, ålders- och i förekommande fall barnperspektiv.

Patientnämndens förvaltning har telefontid måndag till torsdag varje vecka och erbjuder möjlighet att ta emot skriftliga synpunkter antingen via post eller digitalt via 1177 samt e-post. Allt fler anmälare väljer att inkomma med synpunkter digitalt. Patientnämnden erbjuder information på en rad olika språk samt möjlighet till tolksamtal. Under 2022 har en ny telefonväxel implementerats med nya verktyg för att bättre kunna möta behoven hos de som kontaktar förvaltningen. Upphandlingen av ny telefonväxel har dock ännu inte genererat de positiva effekter som förväntades gällande att kunna spela in samtal med patienter i utbildnings- och kvalitetssyfte. Ledningen ska undersöka hur hanteringen kan förbättras.

Stödpersonsverksamheten håller hög tillgänglighet då en samordnare och en handläggare arbetar kontinuerligt med att ta emot förfrågningar, förordna stödpersoner samt administrerar kontakt med förvaltningens stödpersoner.

Med flera möjliga kontaktsätt säkerställs att tillgängligheten är god för alla anmälare samt att bemötandet är likvärdigt med god kvalitet.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel av länets invånare som har ett stort förtroende för vården *(Regionfullmäktige)*		0%	▬	>=65%	>=65%

Kommentar

Patientnämndens förvaltning mäter inte hur stor andel av länets invånare som har förtroende för vården och har inte tillgång till utfall för denna indikator

Förvaltningen bidrar till högt förtroende i vården genom att 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.

Förvaltningen har under perioden genomfört en enkät till anmälare med syfte att följa upp upplevelse och nöjdhet med verksamheten. Resultatet av enkäten kommer att presenteras i höst.

Till år 2030 har Region Stockholms totala klimatpåverkan halverats jämfört med 2019

Patientnämndens förvaltning är sedan 2004 miljöcertifierad enligt ISO 14001. Förvaltningen ingår i ett gemensamt miljöledningssystem (Gem MLS) tillsammans med LSF, HSF, Kulturförvaltningen, Trafik- och regionplanförvaltningen och AB SLL Internfinans. Det operativa utvecklingsarbetet utreds, planeras och utförs av en samordningsgrupp, där miljösamordnaren för patientnämndens förvaltning ingår.

Förvaltningen arbetar aktivt med att digitalisera de administrativa momenten i sin verksamhet, vilket bidrar till lägre kostnader för papper och porto samt reducerad pappersförbrukning.

Arbetet som sker allt mer på distans även efter pandemin har lett till minskad klimatpåverkan i snitt per anställd då utsläpp i samband med transport till och från arbetsplatsen samt tjänsteresor minskat.

2035: Flöden i Region Stockholms verksamheter är cirkulära
Genom digitalisering minskar negativ miljöpåverkan. Förvaltningen arbetar aktivt med att digitalisera processerna i verksamheten. Förvaltningen strävar också efter att alltid välja det miljövänligaste alternativet vid resor.

2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta
Förvaltningen har en plan för beredskap, kris och kontinuitet som grundar sig på regionens övergripande plan. Planen omfattar plötsligt personalbortfall, störningar av IT- och andra system, hantering av hot och våld, tydliga rutiner för besök i lokalerna, samt åtgärd vid extraordinär händelse. Planen utgår från en risk- och sårbarhetsanalys och uppdateras varje månad.

Säkerhetssamordnare har av förvaltningschefen fått ansvar för uppföljning av rutiner och representerar förvaltningen i Rådet för risk och säkerhet. Förvaltningen fick en ny säkerhetssamordnare i början av året till följd av pensionsavgång, vilket beslutades av nämnden. Miljösamordnaren säkerställer uppföljning av rutiner för brandskydd och aktiviteter kopplade till det.

Nämnden beslutar om lokala informationssäkerhetsriktlinjer och anvisningar. Rutiner finns som säkrar information avseende riktighet, tillgänglighet och konfidentialitet vad gäller personal, patienter, anmälare och stödpersoner som vänder sig till förvaltningen. Informationssäkerhetssamordnaren ger information vid introduktion av nyanställd. Utbildningen för informationssäkerhet Datorstödd informationssäkerhetsutbildning för användare (DISA) genomgås av medarbetare vid nyanställning samt vid behov.

Kärnverksamhet ska prioriteras
Patientnämnden har en liten förvaltning där kärnverksamheten är av administrativ karaktär. Administrativa uppgifter såsom registratur och diarieföring utgör en grundläggande del av verksamheten på förvaltningen. Det är därför svårt att minska kostnader kopplade till detta. Det är även svårt med gränsdragningen mellan vad som utgör kärnverksamhet och administration. Förvaltningen arbetar dock kontinuerligt med att effektivisera där det är möjligt. Effektivisering krävs för att kunna möta det stadigt växande antalet ärenden.

Förvaltningen arbetar aktivt med att digitalisera processerna i verksamheten. Det minskar den tid som handläggarna lägger på administrativa uppgifter och är en viktig del i arbetet med att prioritera kärnverksamheten. Eftersom IT-kostnader har klassificerats som administrativa kostnader påverkar digitaliseringsarbetet måluppfyllnaden. Det skulle dock vara kontraproduktivt att till varje pris hålla igen på dessa kostnader, eftersom kostnaderna leder till minskade administrativa moment i kärnverksamheten.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	2,4mkr	3,1mkr	◆	2,8mkr	Enligt budget 2 022

Kommentar

Administrativa kostnader uppgick under perioden januari till och med augusti 2022 till 2 406 tusen kronor. Det innebär en minskning jämfört med samma period föregående år.

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Förvaltningens ärendehanteringssystem som används för kommunikation med vårdgivare, ärendehantering och diarieföring utvecklas kontinuerligt, och förvaltningen har övergått till ett nästan helt digitaliserat arbetssätt. Digitalt registrerade ärenden via 1177 har blivit den mest använda kontaktvägen till förvaltningen och handläggningstiden har i många fall kunnat förkortas.

Under året har förvaltningen infört digital rapportering i ärendehanteringssystemet av stödpersoners månadsredovisning. Stödpersonerna redovisar där genomförda aktiviteter som ligger till grund för utbetalning av arvode.

Under perioden har förvaltningen också infört användning av Edit portal bas för kontakten med fler vårdgivare. Det innebär att förvaltningen digitalt kan begära yttranden, påminna och avsluta ärenden mot de vårdgivare som har anslutit sig till systemet. Förvaltningen medverkar också i regionens utvecklingsarbete av digital säker kommunikation, så kallad digital brevlåda.

Förvaltningen fortsätter sin samverkan med enheten för innovation vid avdelningen FoUI Region Stockholm och har identifierat samverkansområden för patientinitierad innovation, extern kommunikation, utbildning kring innovation, och behovsinsamling. Förvaltningen har åtagit sig att samla upp innovationsförslag genom 1177 för att sedan vidarebefordra dem i avidentifierat format till FoUI.

En av Europas ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa

Förvaltningen har i sin databas tillgång till 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, som 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. Under 2020 och 2021 påbörjades inga nya projekt på grund av pandemin. Under början av 2022 har förvaltningen inlett ett samarbete med tandläkarstudenter på Odontologiska institutionen på Karolinska Institutet som kommer att använda förvaltningens data till sitt examensarbete.

Förvaltningen arbetar aktivt med att lyfta vikten av patientperspektivet på aggregerad nivå inom utveckling av hälso- och sjukvården då detta är en central del för att utveckla

den personcentrerade vården. Under perioden har förvaltningen hållit ett öppet lunchseminarium där rapporten om inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden rörande barns- och ungdomars psykiska ohälsa presenterades.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
Förvaltningen fortsätter framöver att arbeta delvis på distans. Distansarbetet ger större flexibilitet för medarbetarna och skapar möjlighet till en bättre balans mellan arbetsliv och privatliv. Ledningen arbetar systematiskt för att säkerställa en god arbetsmiljö i hemmet.

Ledningen följer upp och stödjer medarbetarna enskilt, samt under gemensamma möten som APT och ärendemöten där handläggarna diskuterar gemensamma frågor och problem två gånger i månaden. Förvaltningen håller även uppföljningsmöten avseende arbetsmiljö. Vid uppföljning uttrycker medarbetarna att arbetsbelastningen upplevs ha ökat i perioder. Överlag rapporterar dock medarbetarna att det fungerat bra att arbeta i hemmet och att de upplever arbetsmiljön som i huvudsak tillfredsställande.

Enligt medarbetarundersökningen för hållbart medarbetarengagemang (HME) 2021 uppgick värdet för motivation till 83, ledarskap till 87, och styrning till 78. Motsvarande siffror för 2022 finns ännu inte tillgängliga, då enkäten inte har besvarats i år. För att höja medarbetarnas medvetenhet om styrning och ledning har förvaltningen haft seminarier som belyser frågor såsom budgetprocessen och hur man leder sig själv i vardagen.

En rad olika aktiviteter har införts för att främja samvaro och gruppidentitet när arbetet bedrivs delvis på distans. Exempelvis hålls möten som kallas "Fika med ..." där fokus är på en viss medarbetare. Framöver planeras mötesforumet "Medarbetare i rampljuset" där tanken är att enskilda medarbetare ska berätta mer om frågor som de arbetar med för att sprida kunskap och öka samarbete och förståelse. Förvaltningen har även anmälts till "Great place to work", en tävling för att mäta nöjdhet, engagemang och delaktighet.

Under 2021 påbörjade förvaltningen en intern arbetsmiljösatsning med coachande samtal fokuserade på arbetsmiljö och stresshantering både individuellt och i grupp. Arbetet har fortsatt under 2022 med två olika inriktningar. Den ena delen har handlat om emotionell intelligens (EQ) och hur gruppen kan utvecklas tillsammans, utifrån enkäter som alla medarbetare har svarat på. Den andra delen har utgjorts av samtal i grupp fokuserade på handläggarrollen och hur arbetssättet kan utvecklas. Detta har resulterat i olika förslag till nya arbetssätt som alla leder till ökat hållbart medarbetarskap. Ytterligare tillfällen är inplanerade framöver.

Sjukfrånvaron är generellt låg och har minskat med 2,0 procentenheter jämfört med samma period föregående år. Kortidssjukfrånvaron är dock högre.

Förvaltningen följer Region Stockholms medarbetarpolicy och policy för att motverka

kränkande särbehandling. Förvaltningen har avtal om företagshälsovård som upphandlats av regionen och samtliga arbetsplatser är ergonomiskt utformade. Möjlighet finns även till ersättning för anpassning av hemarbetsplatsen. En timme av veckoarbetstiden kan användas för friskvård och därutöver erbjuds friskvårdsbidrag.

Systematisk kompetensförsörjning
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. Patientnämndens medarbetare har under året haft möjlighet att delta på kurser och utbildningar inom för verksamheten relevanta områden för att öka kompetensen.

I april genomfördes en studieresa till Köpenhamn där en majoritet av förvaltningens medarbetare samt nämndens presidium deltog. Syftet var att dra lärdom av hur patientsäkerhetsarbete bedrivs i Danmark.

Förvaltningen upplever inte svårigheter att rekrytera tillräckligt med personal eller personal med rätt kompetensnivå.

Fyra nya medarbetare har tillträtt sina tjänster under perioden för att ersätta pensionsavgångar och andra medarbetare som slutat eller är tjänstlediga.

2.2 Uppdrag
Patientnämnden har inga uppdrag att följa upp under året.

2.3 Intern kontroll

2.3.1 Arbetet med intern kontroll
Nämnden har i samband med verksamhetsplaneringen för 2022 upprättat en intern kontrollplan enligt regionens riktlinjer. I planen identifierades 14 riskområden varav ett bedömdes ha högt riskvärde och fem medelhögt riskvärde. Övriga risker bedömdes ha ett lågt riskvärde.

Förvaltningen har gått igenom planen i samband med delårsrapporteringen för att säkerställa att information och bedömningar fortfarande är aktuella och att arbetet med kontroller och åtgärder fortlöper enligt plan.

Inga väsentliga förändringar har skett gällande styr- och kontrollmiljön jämfört med vad som rapporterades i Plan för intern kontroll 2022. Förvaltningen fick en ny informationssäkerhetssamordnare i början av året till följd av pensionsavgång, vilket beslutades av nämnden. Informationssäkerhetssamordnaren ansvarar för beredskap, kris och kontinuitet.

Inga brister i den interna kontrollen har uppmärksammats under perioden.

2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller

Inga nya risker har identifierats eller tagits bort. Den uppdaterade riskanalysen har inte lett till några förändringar i värderingen av riskerna sedan tertialrapporteringen, då riskvärderingen ändrades för riskerna "Dataintrång samt "Sekretess och konfidentialitet". Dessa risker bedömdes ha värde 4 "Kritisk" istället för 5 "Katastrofal" när det gäller vilken konsekvens det skulle få om risken skulle materialiseras.

Kontroller och åtgärder kopplade till identifierade risker hanteras av utsedda kontrollansvariga medarbetare. Arbetet har löpt på enligt plan under perioden. Inga väsentliga förändringar har skett jämfört med tidigare rapportering. Inga nya kontroller eller åtgärder har tillkommit eller tagits bort.

Dataintrång är fortfarande den risk som har högst riskvärde. Ansvaret för virusskydd och åtgärder mot dataintrång ligger hos SF-IT. Förvaltningen uppmanar medarbetare att iaktta försiktighet för att undvika virus och dataintrång. Ett seminarium har hållits för förvaltningens medarbetare för att alla ska hålla sig uppdaterade gällande rutiner för informationssäkerhet. Alla medarbetare uppmanas att genomföra regionens obligatoriska utbildning i informationssäkerhet (DISA), både vid nyanställning samt för repetition efter ett par år.

Inom stödpersonsverksamheten rapporterar stödpersonerna månadsvis sina kontakter med patienter till förvaltningen, och handläggare kontrollerar att riktlinjer och beslut följs. Under året har digital rapportering av månadsrapporter införts, vilket minskar risken för fel.

2.3.3 Försäkran

Nämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med riktlinjen för intern kontroll RS 2019–0866.

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 offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt Folktandvården, viss privat tandvård och privata tandhygienister.

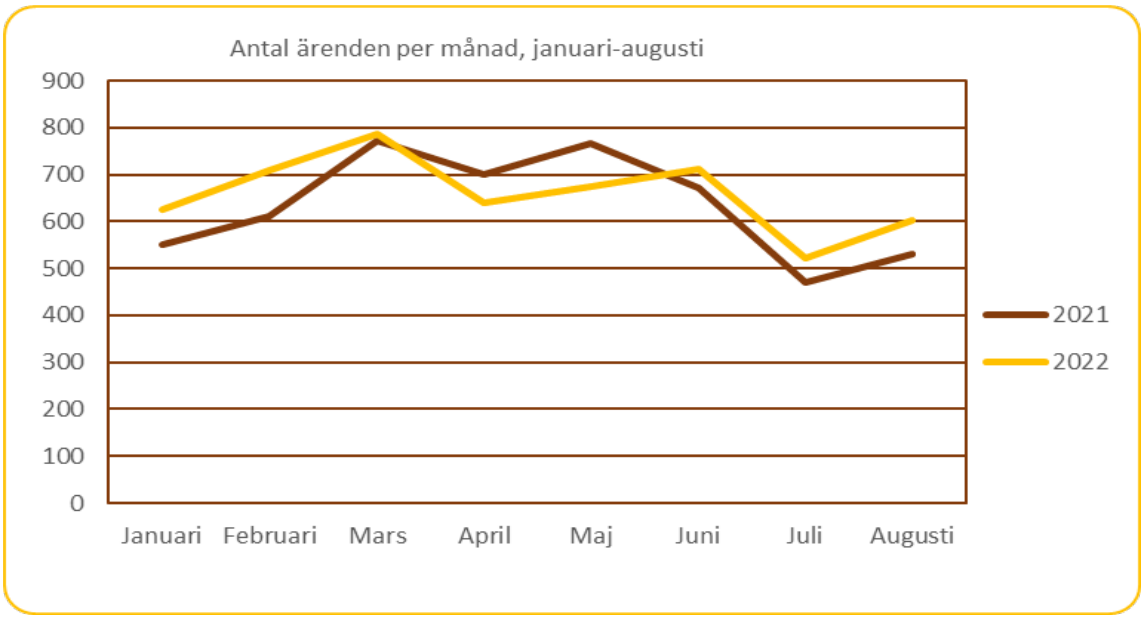
Nämnden har också en uppgift av myndighetskaraktär, vilken består i att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatrin, som vårdas inom rättspsykiatrisk vård eller isoleras enligt smittskyddslagen. Denna verksamhet regleras i rättighetslagar och är därmed opåverkbar, såväl vad gäller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

Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

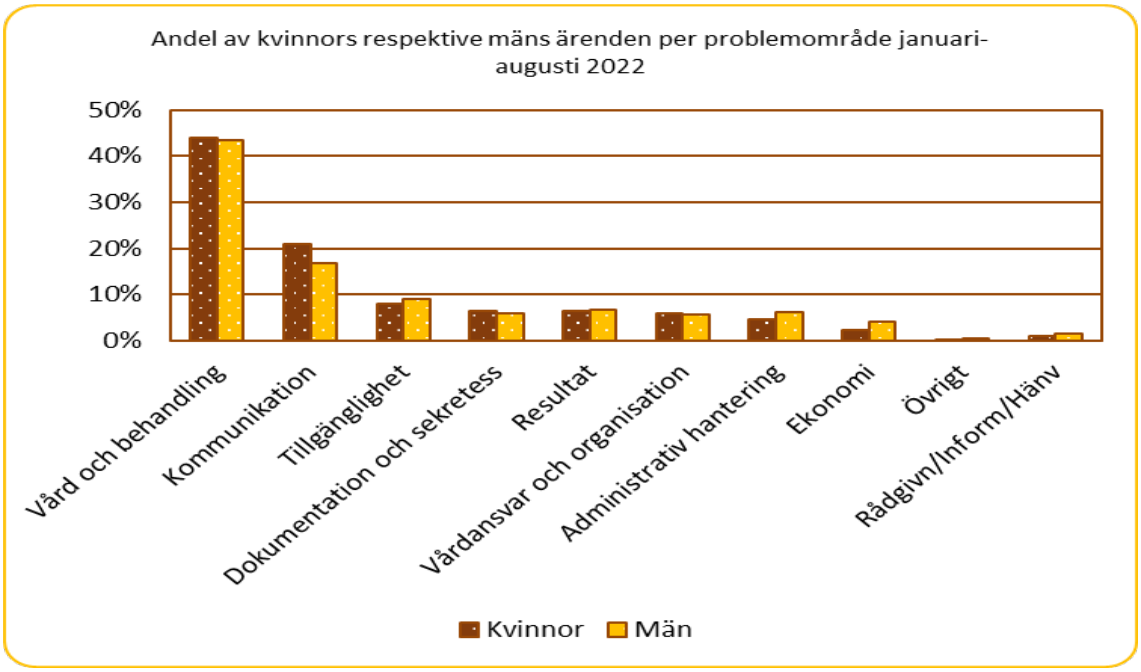
Under perioden januari till och med augusti 2022 inkom 5 268 ärenden till förvaltningen, vilket var en ökning med 4 procent jämfört med samma period föregående år.



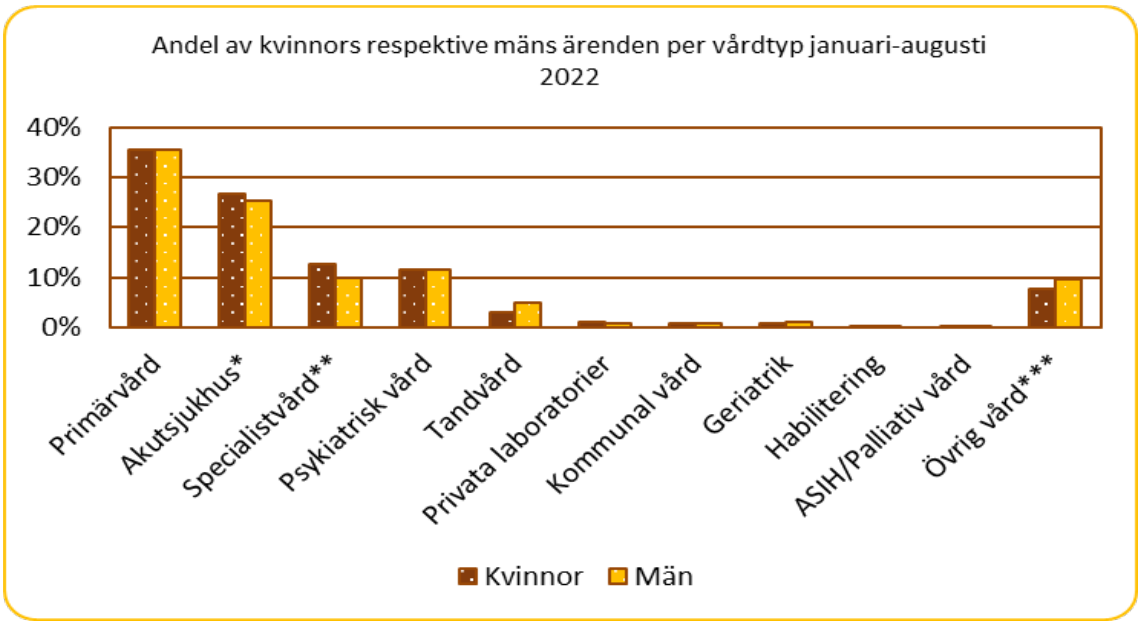
Ärenden per kvinnor och män

I ett mindre antal 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. Kvinnor klagade något mer på kommunikation, medan män klagade något mer på tillgänglighet, administrativ hantering och ekonomi.



Inte heller när det gällde klagomål på de olika vårdtyperna sågs någon större skillnad mellan könen. Kvinnor klagade dock något mer på specialistvård utanför akutsjukhus.



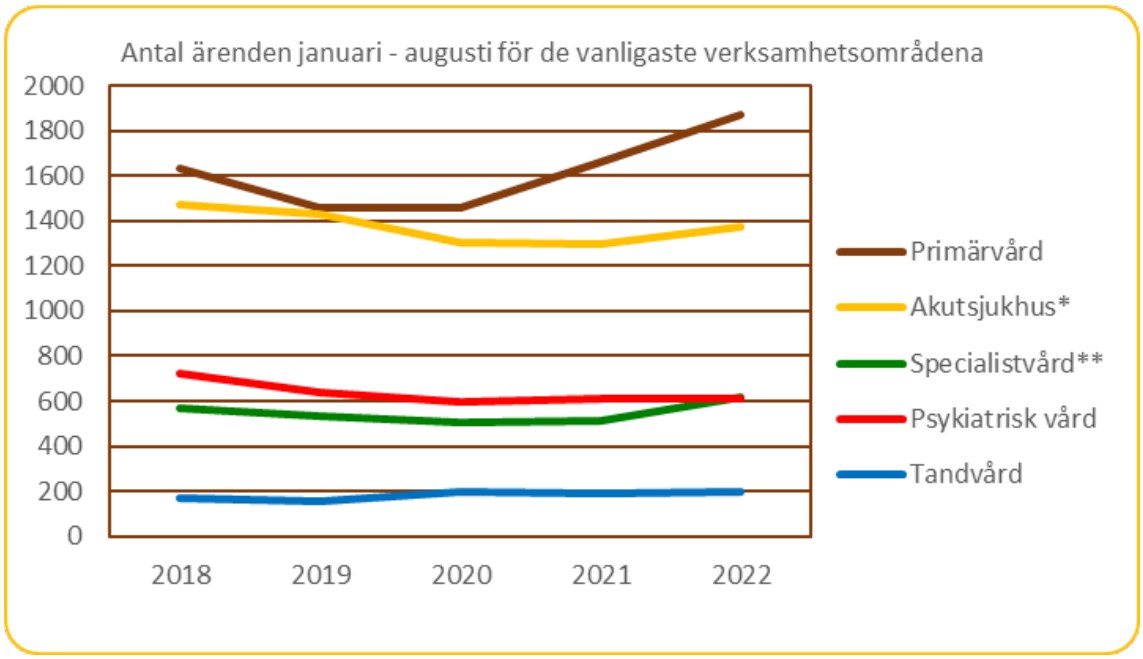
** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

**** här ingår ärenden som avser regionövergripande frågor samt bland annat ambulanssjukvård, 1177, SOS Alarm samt hjälpmedel och syncentraler. Även klagomål på regionövergripande strategier gällande vaccination mot covid-19 och tillfälliga vaccinationsmottagningar har registrerats här.*

Ärenden per verksamhetsområde

Ärendenas fördelning mellan de vanligaste verksamhetsområdena/vårdtyperna och utvecklingen under den senaste femårsperioden framgår av diagrammet nedan.



** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

Primärvård

I 35 procent av periodens ärenden framfördes synpunkter på primärvård. I 47 procent av fallen avsågs vård och behandling samt resultat, främst undersökning/bedömning samt behandling.

I 21 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, huvudsakligen bemötande men även information och delaktighet.

I 9 procent av ärendena framfördes synpunkter på tillgänglighet, huvudsakligen väntetider och telefontillgänglighet.

Akutsjukhus exklusive geriatrik

I 26 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 19 procent av dessa ärenden 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 behandling, resultat och undersökning/bedömning.

I 20 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, främst brister i bemötande och information. Sju procent av dem rörde tillgänglighet, ofta väntetider.

Psykiatrisk vård

I 12 procent av ärendena framfördes synpunkter på psykiatrisk vård. I 44 procent av ärendena avsågs vård och behandling, huvudsakligen synpunkter på behandling, undersökning/bedömning samt diagnos.

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

I tio procent framfördes synpunkter på dokumentation/sekretess och i nio procent vårdansvar och organisation.

Tandvård

I fyra procent av ärendena framfördes synpunkter på tandvård. I 62 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på vård och behandling samt resultat, främst behandling, resultat och undersökning/bedömning.

I 14 procent av ärendena framfördes synpunkter på ekonomi, huvudsakligen patientavgifter.

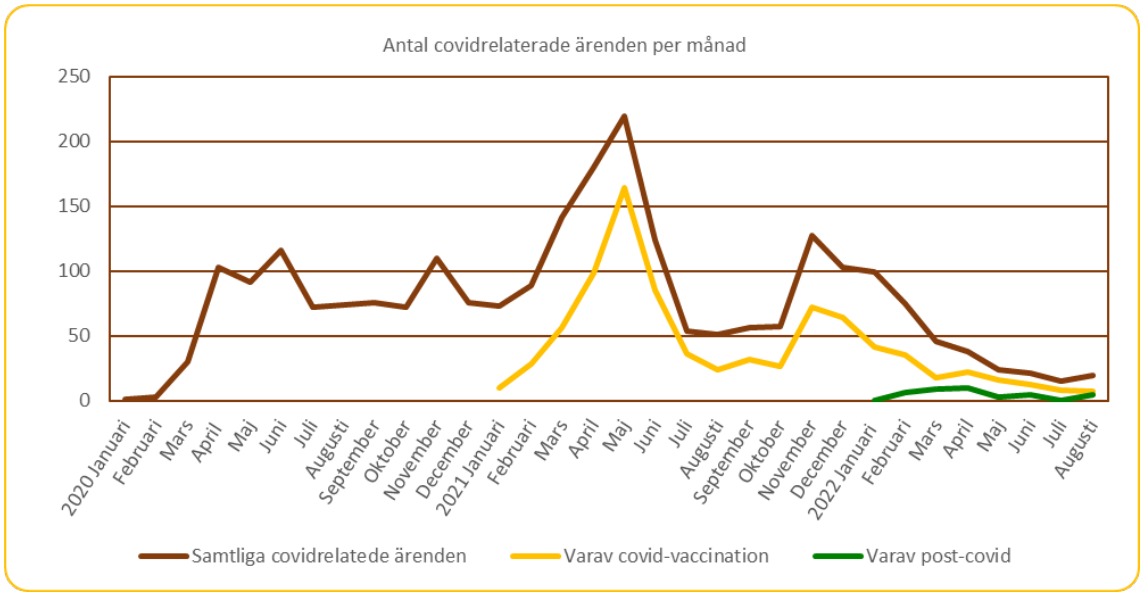
Ärenden kopplade till covid-19

Förvaltningen har sedan mars 2020 bevakat ärenden rörande covid-19. Vid ingången av 2021 tillkom en särskild bevakning av ärenden kopplade till covid-vaccination och ett år senare ärenden kopplade till post-covid.

Under perioden januari till och med augusti 2022 inkom totalt 337 ärenden som på något sätt var kopplade till pandemin, vilket var betydligt färre än samma period föregående år, då 932 ärenden inkom. Under 2022 var 159 av ärendena kopplade till covid-vaccination och 36 till post-covid.

Ärendena avsåg huvudsakligen vård och behandling, resultat och kommunikation.

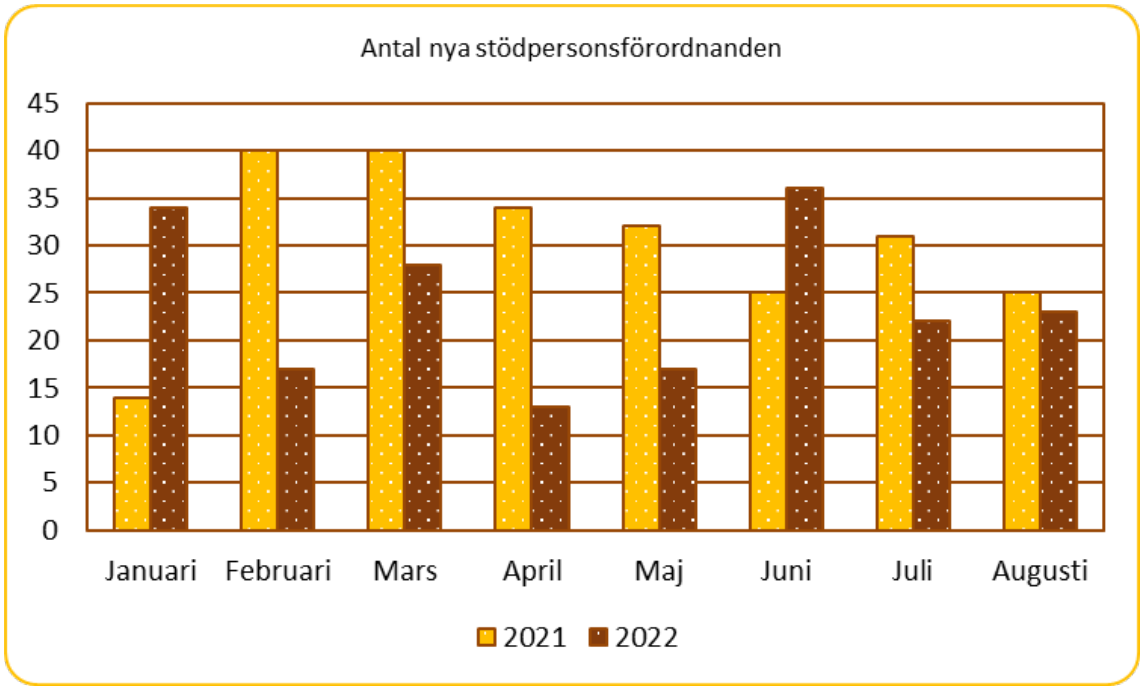
Antal ärenden per månad framgår av diagrammet nedan:



I 37 procent av fallen har de coronarelaterade ärendena avsett övergripande strategier och allmänna frågor samt tillfälliga vaccinationsmottagningar. I 34 procent avsågs primärvård. Här var synpunkter på vård och behandling, kommunikation och administrativ hantering vanliga.

Stödpersonsverksamheten

Under perioden januari-augusti har 190 förordnanden genomförts, vilket var 21 procent färre än samma period föregående år.



Den sista augusti 2022 hade 197 patienter stödperson, vilket var 19 procent färre än vid

samma tidpunkt föregående år.

Fler fysiska möten mellan stödpersoner och patienter har återigen kunnat ske när restriktionerna kopplade till covid-19 har avvecklats. En del stödpersoner har dock fortfarande mestadels telefonkontakt med sina patienter.

I början av året införde förvaltningen digital rapportering i ärendehanteringssystemet av stödpersoners månadsredovisning. Stödpersonerna redovisar genomförda aktiviteter som ligger till grund för utbetalning av arvode. Den digitala rapporteringen förväntas spara mycket administrativ tid, minska risken för fel och öka tillgängligheten för stödpersoner.

Återföring till verksamheterna

Patientnämnden ska enligt lag och regionfullmäktiges 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 patientsäkerhet har vårdgivarna stor nytta av att ta del av förvaltningens erfarenheter. Därutöver efterfrågas erfarenheterna av Hälso- och sjukvårdsnämnden i samband med uppföljning och förlängning av avtal med vårdgivare. Dessa rapporter sammanställs och skickas automatiskt med e-post. Månadsrapporterna har för närvarande 1 500 mottagare och årsrapporterna något fler.

Övrig statistik

Den kunskap om vården i länet som förvaltningens ärendehantering genererar efterfrågas även av andra aktörer såväl inom som utanför landstinget. Två stora intressenter när det gäller dessa är media och Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Förvaltningen har i början av året sammanställt den årliga rapporten rörande föregående års verksamhet som tillställts IVO och Socialstyrelsen. Därutöver har rapporten *Klagomål på vården som avser barn 2021 – en analys av klagomål inkomna till Patientnämnden i Stockholm under 2021* överlämnats till IVO.

Förutom den årliga rapporten ska förvaltningen även göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Förvaltningen kan följa utvecklingen för enskilda vårdgivare. När det bedöms vara aktuellt överlämnas information på aggregerad nivå till IVO för ställningstagande till eventuell åtgärd. Det kan bero på en markant ärendeökning eller ärendenas allvarlighetsgrad. Den första uppföljningen under 2022 avsåg perioden januari till och med april. Inga verksamheter bedömdes då vara aktuella för att överlämnas till IVO. Nästa uppföljning kommer att genomföras under september.

Kommunikation och marknadsföring

Förvaltningen har som mål att vara välkänt i befolkningen. Informationsinsatser sker vanligtvis dels i form av fysiska möten, dels via större kommunikationsinsatser som når

fler mottagare.

Pandemin har gjort att mycket av arbetet med information och kommunikation pausat rent fysiskt. Dock har flera olika typer av föreläsningar och informationsinsatser skett via digitala mötesformer. Detta gäller exempelvis föreläsningar för studenter på vårdutbildningar men även för utländska läkare, lokalpolitiker och vårdgivare som velat få veta mer om patientnämndens verksamhet.

Marknadsföring av nämndens tjänster har också gjorts bland annat genom väntrums-tv på olika mottagningar i länet och på olika sociala media.

Under perioden har flera rapporter sammanställts, som har kommunicerats ut till media och intressenter via pressmeddelanden. I flera fall har media också uppmärksammat dessa rapporter. Särskilda videoseminarier har också anordnats vid några tillfällen.

3.1 Verksamhetsförändringar

Förvaltningen har övergått till ett nästan helt digitaliserat arbetssätt. Digitalt registrerade ärenden via 1177 har blivit den mest använda kontaktvägen till förvaltningen.

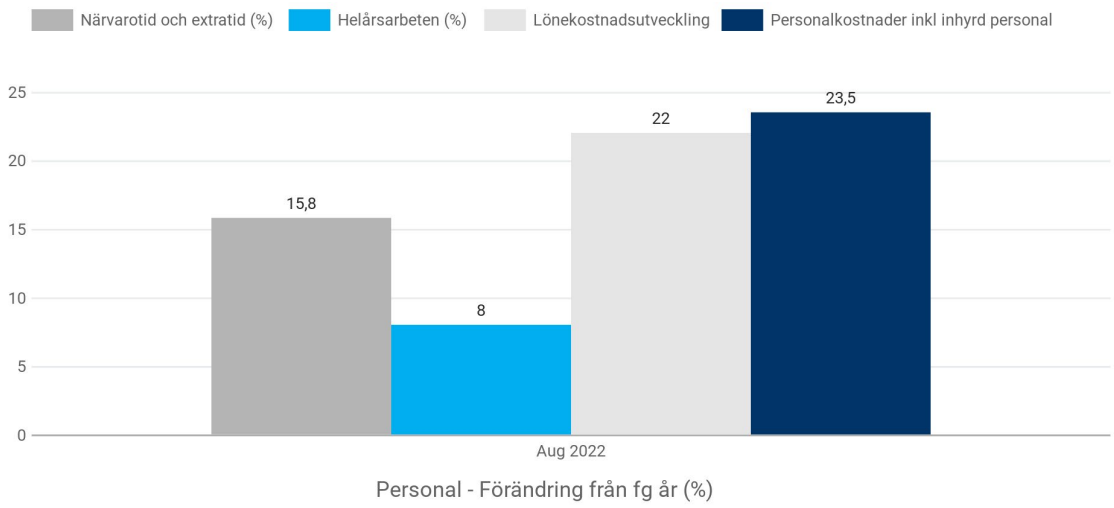
Utöver det har inga större verksamhetsförändringar genomförts.

4 Personal

Förvaltningen fortsätter att arbeta delvis på distans även framöver. Medarbetarna har individuella avtal om distansarbete som ger möjlighet att arbeta hemifrån i kombination med arbete på kontoret ett visst antal dagar i veckan.

Arbetsmiljösatsningen med coachande samtal individuellt och i grupp har fortsatt under 2022. Fokus har varit på utveckling av arbetssätt, arbetsmiljö, stresshantering och grupputveckling.

4.1 Helårsarbeten



Personal - Förändring från fg år (%)

Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. % utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	27	28	-1	8%	28	28	0

Utfall i jämförelse med budget

Antalet helårsarbeten är 1 personer färre än budgeterat. Fyra medarbetare har börjat på förvaltningen under året och en har slutat. Budget för antal helårsarbeten har legat högre redan från januari. Samtliga nya medarbetare ersätter medarbetare som slutar eller är tjänstlediga.

Lönekostnaderna är 22 procent högre än föregående år. Det förklaras av lönerevision, att antalet helårsarbeten är fler, att fler personer är på plats på grund av minskad sjukdom, vård av barn och föräldraledighet samt ökade kostnader för arvode. Inom stödpersonsverksamheten har fler fysiska besök kunnat göras när restriktioner kopplade till covid-19 har tagits bort, vilket ger ökat arvode. Arvodet har även ökat kopplat till arbete med utveckling av handläggarrollen. Även covidbonusen som betalades ut i juni till samtliga medarbetare inom regionen har gett ökade

lönekostnader. Lönekostnaderna är dock lägre än budgeterat.

Prognos i jämförelse med budget.

Ingen förändring har gjorts i årsprognosen jämfört med budget.

4.2 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Procentuell sjukfrånvaro totalt	**2,8%**	**4,8%**	**-2,0%**
- varav kvinnor	*3,3%*	*5,6%*	*-2,3%*
- varav män	*0,7%*	*1,6%*	*-0,9%*
Fördelat på period			
1 - 14 dagar	*2,2%*	*1,1%*	*1,1%*
15 - 90 dagar	*0%*	*0,4%*	*-0,4%*
91 - dagar	*0,7%*	*3,3%*	*-2,7%*

Sjukfrånvaron är generellt låg och har minskat med 2,0 procentenheter jämfört med samma period föregående år. Korttidssjukfrånvaron är dock högre.

Sjukfrånvaron hos kvinnor är högre än hos män.

För att begränsa sjukfrånvaron erbjuds vid behov stödsamtal eller utredande samtal till medarbetare via företagshälsovården efter individuell bedömning.

5 Ekonomi

Förvaltningen har som mål att eftersträva en ekonomi i balans och har inte påverkats ekonomiskt i någon väsentlig utsträckning av pandemin.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Anslag	21 666	21 698	-32	1,6 %	32 548	32 548	0
Övriga bidrag	320	0	320		0	0	0
Övriga intäkter	1 076	1 000	76	2,3 %	1 500	1 500	0
Verksamhetens intäkter	**23 062**	**22 698**	**364**	**3 %**	**34 048**	**34 048**	**0**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-16 866	-17 869	1 003	23,5 %	-26 801	-26 801	0
Lämnade bidrag	0	0	0		0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 684	-2 050	366	-7,4 %	-2 675	-3 075	400
IT- och telekostnader	-2 116	-1 801	-315	-25,1 %	-3 400	-2 700	-700
Övriga kostnader	-590	-950	360	3 %	-1 126	-1 426	300
Verksamhetens kostnader	**-21 256**	**-22 670**	**1 414**	**12,6 %**	**-34 002**	**-34 002**	**0**
Avskrivningar	-4	-21	17	-60 %	-31	-31	0
Finansnetto	-6	-10	4		-15	-15	0
Resultat**	**1 796**	**-3**	**1 799**		**0**	**0**	**0**

* tkr

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

Utfall i jämförelse med budget

Ackumulerat resultat per sista augusti är 1 796 tusen kronor, vilket är 1 698 tusen kronor lägre än resultatet för samma period föregående år, men högre än budget.

Övriga intäkter inkluderar ersättning på 320 tusen kronor från regionen för covid-bonusen som betalades ut i juni till samtliga medarbetare inom regionen. Kostnaden för covid-bonusen är inkluderad i personalkostnader.

Det är främst personalkostnader som gör att resultatet är lägre än föregående år. Personalkostnaderna är 23,5 procent högre än föregående år. Det förklaras av fler medarbetare på plats, lönerevision, en studieresa under våren, covidbonus samt ökade kostnader för arvoden och kostnadsersättning.

Personalkostnaderna är dock 1 003 tusen kronor lägre än budgeterat. Arvodet till stödpersoner är lägre än budgeterat, eftersom en del stödpersoner fortfarande har telefonkontakt med sina patienter vilket ger lägre arvode än fysiska besök.

Personalkostnaderna är också lägre än budgeterat till följd av att budgeterade löner är jämnt fördelade över året, medan kostnaden för semesterlöner belastar de månader då personalen är på plats.

Lokal- och fastighetskostnader är 366 tusen kronor lägre än budgeterat. Förvaltningen har fått sänkt hyreskostnad till föregående års nivå, istället för årets initiala höjning med 47 procent trots minskade lokaler.

IT- och telekostnader är 315 tusen kronor högre än budget. Det beror på högre kostnader för licenser och IT-tjänster än budgeterat. 231 tusen kronor beror på utökade kostnader för IT infrastruktur som debiterats retroaktivt av serviceförvaltningen. Kostnaderna för IT och telefoni är dock lägre än föregående år.

Övriga kostnader är 360 tusen kronor lägre än budgeterat. Det är främst kostnader för kommunikation samt kontorsmaterial som är lägre än budget.

Prognos i jämförelse med budget

Ingen förändring har gjorts i resultat enligt årsprognos jämfört med budget.

Lokal- och fastighetskostnader enligt prognosen är 400 tusen kronor lägre än budget till följd av justerad hyra.

Prognostiserade IT-kostnader är 700 tusen kronor högre än budget. Det beror dels på ökad fakturering från serviceförvaltningen för infrastruktur-kostnader, men även på högre kostnader för licenser och IT-tjänster än budgeterat.

Övriga kostnader är 300 tusen kronor lägre i prognosen jämfört med budget beroende på lägre kostnader för kommunikation och kontorsmaterial.

Covid-19-effekt på utfall

Patientnämnden har inte haft några ökade kostnader under perioden kopplade till covid-19.

Covid-19-effekt på prognos

Patientnämnden har inte några prognostiserade kostnader kopplade till covid-19 för året.

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-16 866**	**-17 869**	**1 003**	**23,5 %**
Förändring sem- och löneskuld	141	0	141	
Lönekostnad	-11 352	-11 939	587	22 %
- varav övertid	*-6*	*0*	*-6*	*-81,3 %*
- varav sjuklönekostnad	*-102*	*-100*	*-2*	*-3,8 %*
PO-pålägg	-4 684	-4 992	308	16,4 %
Övriga personalkostnader	-971	-938	-33	
Inhyrd personal	**0**	**0**	**0**	
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-16 866**	**-17 869**	**1 003**	**23,5 %**

* tkr

Utfall i jämförelse med budget

Personalkostnaderna är 1 003 tusen kronor lägre än budget, men 23,5 procent högre än föregående år.

Ökningen av lönekostnad jämfört med föregående år på 22,0 procent förklaras av lönerevision och att antalet helårsarbeten är 1 person mer, till följd av överlappning vid pensionsavgångar samt vakans i början av föregående år. Det beror även på att fler personer är på plats på grund av minskad sjukdom, vård av barn och föräldraledighet. Även arvoden har ökat inom stödpersonsverksamheten, där fler fysiska besök har kunnat göras igen när restriktionerna kopplade till covid-19 har tagits bort. Arvoden har också ökat kopplat till arbete med utveckling av handläggarrollen. Även covid-bonusen som betalades ut i juni till samtliga medarbetare inom regionen har gett ökade lönekostnader.

Lönekostnaderna är dock lägre än budgeterat. Det förklaras främst av att arvodet till stödpersoner är lägre än budgeterat.

Övriga personalkostnader är något högre än periodiserad budget till följd av högre kostnadsersättning och bilersättning inom stödpersonsverksamheten.

Förvaltningen har ingen kostnad för inhyrd personal.

Prognos i jämförelse med budget

Ingen förändring har gjorts i årsprognos jämfört med budget.

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos	Budget 2022	Budget 2023
Summa					

Patientnämnden eftersträvar ett resultat i balans och prognostiserar ett resultat på 0 kronor, vilket är i enlighet med budget.

5.3 Investeringar

5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2022	Prognos 2022	Budget 2022	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	0	0	0		
Ersättningsinvesteringar	0	0	0		
Totalt investeringar	**0**	**0**	**0**		

Patientnämnden har inte gjort några investeringar under perioden och har inte några budgeterade investeringar för året.