Region Stockholm

RS 2021-0042
PAN A2104-00060

Patientnämnden

Budgetunderlag inför budget 2022 för Region Stockholm

ÅR 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/VD:s kommentar 3

2 Ekonomiska förutsättningar 5
2.1 Resultaträkning 5
2.2 Balansräkning 6

3 Investeringar 7
3.1 Förslag till investeringsplan 2022-2031 7

4 Prioriterade frågor för budget 2022 7

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 - Investeringsplan 2022-2031

Bilaga 2: bilaga 2 - Bedömning av resultatpåverkan

Bilaga 3: Bilaga 3 - Prioritering och riskbedömning investeringar

1 Förvaltningschefens/VD:s kommentar

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

Verksamhetens omfattning påverkas av de olika verksamhetsdelarna av externa faktorer som förvaltningen inte kan påverka. Detta eftersom de som har synpunkter på vården, ansöker om stödperson eller önskar statistiska sammanställningar, kontaktar förvaltningen utifrån egna behov och önskemål varvid förvaltningen är skyldiga att handlägga inkommande ärenden.

Covid-19

Förvaltningen tror att Covid-19 fortfarande kommer att ha en påverkan på förvaltningens verksamhet under 2022. Ett flertal förändringar genomfördes under 2020 med syfte att anpassa verksamheten utifrån det rådande läget.

Arbetssättet förändrades från kontorsbaserat arbete till hemarbete i de arbetsuppgifter och moment som går att utföra hemifrån. Övergången till hemarbete fungerade väl och med bibehållen effektivitet och säkerhet. På lång sikt kan nämnden behöva planera för ytterligare anpassningar av arbetssätt och bemanning för att säkra kärnverksamheten, dock förväntas det nuvarande arbetssättet pågå även under 2022.

Förvaltningen har förberett sig på att hantera en eventuell ökning av antalet sjukskrivningar och följer nogsamt regionledningens direktiv för hemarbete och möten för att minska risken för smittspridning bland medarbetare och besökare. Ledningen följer dessutom utvecklingen av smittspridningen och är beredd att snabbt agera utifrån regionledningens direktiv.

Pandemin hade indirekt påverkan på nämndens kärnverksamhet på så vis att färre synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga inkom initialt under 2020 för att sedan övergå till mer normala nivåer.

Även förvaltningens stödpersonsverksamhet har berörts av pandemin. Under 2021 fattades beslut att avgränsa kontakten mellan patienter och stödpersoner till möten via telefon eller andra digitala kanaler.

Stödpersonsverksamhet

Antalet förordnade stödpersoner har legat relativt jämnt de senaste åren. Förvaltningen har arbetat med lokala informationsinsatser på rätts- och tvångspsykiatriska avdelningar och bedömer att detta kan leda till ett ökat antal stödpersonsförfrågningar. Förvaltningen är i färd med att ta fram en digital stödpersonsutbildning vilken kommer frigöra resurser för förvaltningen och öka tillgängligheten för stödpersoner att

tillgodogöra sig utbildningen

Under 2021 fortsatte förvaltningen utbyggnaden av ärendehanteringssystemet för att bland annat lättare kunna ta emot och registrera månatliga stödpersonsrapporter, och detta arbete kommer att fortsätta inpå 2022.

Digitalisering

Under de två senaste åren har en omfattande digitaliseringsprocess genomförts på förvaltningen. Syftet har varit att möta framtidens krav på digital tillgänglighet och effektivisera förvaltningens processer. Ett nytt ärendehanteringssystem har implementerats och i mars 2020 öppnade förvaltningen upp en ny digital uthoppstjänst för invånarna via Vårdguiden 1177. Under det första året valde cirka 2 000 personer att använda tjänsten. Under 2021 är målet att utveckla och förbättra den digitala hanteringen även i stödpersonsverksamheten, för att tillgängliggöra för de stödpersoner som har uppdrag och för att effektivisera flera processer. Förvaltningens digitalisering är en utveckling som ständigt kommer att vara närvarande och där det kontinuerligt måste avsättas resurserför att möta Region Stockholms mål och invånarnas behov över tid, men även för att förvalta systemen.

Information och kommunikation

Förvaltningen har som mål att vara välkänt. För att nå dit har bland annat informationsinsatser i form av fysiska möten länge genomförts eftersom fler mottagare på så sätt nås. Prioriterade målgrupper är patienter och närstående samt deras organisationer, chefer och andra anställda inom vården, studenter inom vårdyrkena samt företrädare för regionens politiska ledning. Förvaltningen planerar att på sikt att ytterligare utöka den information som finns tillgänglig på webbplatsen med informationsmaterial samt rapporter som kan laddas ned av vården, organisationer med flera. Tillsammans med andra patientnämnder i landet genomför förvaltningen olika gemensamma informationsinsatser. För att detta ska kunna genomföras effektivt har en särskild kommunikationsgrupp med representanter för olika patientnämnder tillskapats.

Olika typer av media utskick runt utgivna rapporter och liknande har också till syfte att göra patientnämnden ännu mer känd och det genomförs löpande.

På grund av det rådande pandemiläget har de flesta fysiska informationsträffarna ersatts av videomöten vilket har visat sig vara mycket effektivt och öppnat dörrar för nya intresserade mottagare av informationen. Tyvärr är däremot de flesta fysiska mötesplatserna där patientnämnden, ibland tillsammans med övriga patientnämnder, brukar delta, fortfarande inställda.

Analys och samverkan

I och med det utökade uppdraget att analysera och uppmärksamma riskområden för att förstärka patientsäkerheten, samt verka för att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar (SFS 2017:372, paragraf 3) planerar förvaltningen för att i större utsträckning än tidigare genomföra

analyser av inkomna klagomål. Medborgarnas inkomna synpunkter och förbättringsförslag är en omfattande kunskapskälla som kan användas i sjukvårdens systematiska patientsäkerhetsarbete. Målet är att etablera en bred och effektiv samverkan med andra aktörer inom regionen, främst genom hälso- och sjukvårdsnämnden och vårdens kunskapsstyrningsnämnd, samt med Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Förvaltningen avser vidare att under kommande år samverka med Region Stockholm Innovation med syfte att gemensamt öka förutsättningarna och utveckla en metod för patientinitierad innovation. Förvaltningen utvecklar ständigt sitt samarbete med stadsdelar och kommuner enligt uppdrag, med vilka ett nytt samverkansavtal har slutits under 2021.

Förvaltningen har utökat samarbetet med universitet och högskolor inom hälso- och sjukvårdsområdet genom både informationsinsatser, deltagande i grundutbildning av hälso- och sjukvårdspersonal och genom att erbjuda studenter examensarbeten samt utföra analyser utifrån förvaltningens omfattande databas.

Förvaltningen märker ett stort intresse både inom och utom regionen för analyser baserade på klagomål på vården och har som mål att alltid tillgodose förfrågningar och samarbeten utifrån relevanta frågeställningar vilket kan innebära att antalet personer som arbetar med analysuppdraget skulle kunna behöva utökas under kommande treårsperiod.

Högre tillgänglighet genom digitalisering

Förvaltningen bidrar till att höja förtroendet för hälso- och sjukvården genom att ha en hög tillgänglighet. Genom att noggrant förvalta inkomna synpunkter och klagomål kan förvaltningen bidra till en positiv upplevelse av region Stockholm**.** Förvaltningen avser att fortsatt ha generösa telefontider samt erbjuda valfrihet i kommunikationssätt för patienterna och ombud. En stor förändring är införandet av möjligheten att lämna klagomål digitalt via webtjänsten 1177 vilket nu utgör en stor del av inkomna ärenden. Ytterligare fördelar med en digitaliserad ärendehanteringsprocess både gällande klagomål och stödpersonsveksamhet är effektivisering av arbetet samt säkrare hantering av personuppgifter. Arbetet med digitalisering har krävt mycket resurser och är pågående. Kostnaderna beräknas kvarstå år 2022-2023. Kostnaden är dock svår att estimera då digitaliseringsprocessen och införandetakten till stor del är beroende av samverkan med och leveranser från externa aktörer samt samverkan med andra förvaltningar inom regionen. Fokus i digitaliseringsarbetet kommer under i större utsträckning riktas mot stödpersonsverksamheten där omfattande digitaliseringsprocesser är planerade.

2 Ekonomiska förutsättningar

2.1 Resultaträkning

Resultat*	Utfall 2020	Budget 2021	Plan 2022	Plan 2023	Plan 2024
Anslag	31 570	31 600	31 600	31 600	31 600
Övriga bidrag	95	0	0	0	0

Resultat*	Utfall 2020	Budget 2021	Plan 2022	Plan 2023	Plan 2024
Övriga intäkter	2 601	1 500	1 500	1 500	1 500
Verksamhetens intäkter	**34 266**	**33 100**	**33 100**	**33 100**	**33 100**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-23 276	-25 853	-25 853	-25 853	-25 853
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-2 612	-2 300	-2 300	-2 300	-2 300
IT- och telekostnader	-5 283	-2 980	-2 980	-2 980	-2 980
Övriga kostnader	-1 355	-1 921	-1 921	-1 921	-1 921
Verksamhetens kostnader	**-32 526**	**-33 054**	**-33 054**	**-33 054**	**-33 054**
Avskrivningar	-24	-31	-31	-31	-31
Finansnetto	-15	-15	-15	-15	-15
Resultat**	**1 701**	**0**	**0**	**0**	**0**

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

- Patientnämnden har ett nollresultatkrav.
- Verksamhetens intäkter för 2022 förväntas vara ca 31,6 miljoner kronor. Detta gäller även de kommande åren.
- Årlig intäkt från kommuner förväntas vara oförändrad under perioden.
- Budget 2022 för personalkostnader avser 25 medarbetare, dock önskar förvaltningen att äska om ett utökat anslag för att anställa en eller två nya analytiker. Se stycke 4 "Prioriterade frågor för budget 2022".
- IT- och telefonkostnader förväntas vara oförändrade de kommande åren. Dock kan vidare utvecklingskostnader tillkomma, speciellt avseende fortsatt digitalisering av stödpersonsverksamheten.

2.2 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall 2020	Prognos 2021	Plan 2022	Plan 2023	Plan 2024
Anläggningstillgångar	24	17	5	1	0
Omsättningstillgångar	6 610	4 180	4 192	4 196	4 197
- varav kassa och bank	*5 777*	*3 248*	*3 260*	*3 264*	*3 265*
SUMMA TILLGÅNGAR	6 634	4 197	4 197	4 197	4 197
Eget kapital	**2 159**	**458**	**458**	**458**	**458**
Avsättningar	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Skulder	**4 475**	**3 739**	**3 739**	**3 739**	**3 739**
- varav långfristiga skulder	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
- varav kortfristiga skulder	*4 475*	*3 739*	*3 739*	*3 739*	*3 739*

Balansräkning*	Utfall 2020	Prognos 2021	Plan 2022	Plan 2023	Plan 2024
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	6 634	4 197	4 197	4 197	4 197

* tkr

- Tillgångar samt skulder och eget kapital förväntas vara i princip oförändrade de kommande åren.
- Större delen av tillgångarna består av tillgodohavanden på kassa och bank ca 3,2 miljoner kronor.
- Större delen av skulderna är kortfristiga ca 3,7 miljoner kronor.

3 Investeringar

Patientnämnden har inga planerade investeringar för år 2022 - 2024.

3.1 Förslag till investeringsplan 2022-2031

	2022	2023	2024	2025	2026
Investeringsutrymme beslutat av regionfullmäktige					
Förslag till ny investeringsplan (inkl. prioriteringar)					
Behov utöver beslutat investeringsutrymme					

	2027	2028	2029	2030	2031	Totalt
Investeringsutrymme beslutat av regionfullmäktige						
Förslag till ny investeringsplan (inkl. prioriteringar)						
Behov utöver beslutat investeringsutrymme						

Patientnämnden har ingenting att anföra, då förvaltningen inte har några planerade investeringar.

4 Prioriterade frågor för budget 2022

Äskande om ökat anslag för möjliggörande till utökade analyser

Med anvisning till text gällande förvaltningens uppdrag att utföra fördjupade analyser kring medborgarnas synpunkter på vården (stycke 1; *analys och samverkan*), önskar patientnämnden att äska om ett utökat verksamhetsanslag för 2022 för att kunna anställa en till två analytiker och/eller statistiker som kan öka antalet analyser i syfte att bidra till kvalitetsutveckling inom vården.

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Förvaltningen eftersträvar en ekonomi i balans samt att värna kärnverksamheten. Inga investeringar eller stora verksamhetsförändringar är inplanerade under de kommande åren. Givet att budgeterat anslag för perioden 2022-2024 inte förändras bedöms förvaltningen ha goda möjligheter att fortsatt kunna utföra sitt uppdrag med bibehållen kvalitet för att fortsätta att hjälpa länets invånare och patienter.

En hållbar regional utveckling

Förvaltningens verksamhet utgår ifrån de uppdrag och uppfyller samtliga mål som kan relateras till social hållbarhet, miljö- och klimatpåverkan samt arbetsmiljö och kompetensförsörjning. Inga verksamhetsförändringar relaterade till dessa mål är planerade under perioden 2022-2024.

Region Stockholm ska bli en hållbar 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. Tack vare att arbetet till hög grad är digitaliserat så har omställningen till hemarbete för att undvika smittorisk av covid-19 gått smidigt utan att påverka kvalitet eller effektivitet i arbetet. Ledningen stödjer och följer upp medarbetarnas arbete kontinuerligt. Ett nytt flextidsavtal har tecknats vilket erbjuder medarbetare större flexibilitet och möjlighet till hemarbete.

Förvaltningens systematiska arbete för en god arbetsmiljö har de senaste åren genererat en ökande grad av nöjdhet i medarbetarenkäter och ledningen lägger stor vikt vid att fortsätta skapa en trygg, hållbar och effektiv arbetsplats.

En hälso- och sjukvård av god kvalitet

Förvaltningen bidrar till en säker vård, god kvalitet och invånarens möjlighet att själv välja vårdgivare genom att informera samt främja kommunikation mellan patienter, anhöriga och vårdgivare och på detta sätt öka förståelse för hälso- och sjukvårdssystemets struktur. Förvaltningen medverkar också till att höja förtroendet för hälso- och sjukvården genom att aktivt hjälpa till att lösa problem och underlätta för invånaren i kontakt med vården samt att förordna stödpersoner till patienter som vårdas inom tvångsvården. Genom ett fortsatt aktivt arbete med digitaliseringsprocesser ämnar förvaltningen att skapa enklare och snabbare kontaktvägar för patienter och invånare.