Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0078
PAN A2004-00056

Patientnämnden

Budgetunderlag inför Budget 2021 för Region Stockholm

Innehållsförteckning

1 Omvärldsanalys 3

2 Verksamhet 6
2.1 Prioriterade verksamhetsförändringar 6
2.2 Förändringar av investeringsplanen 7

3 Ekonomiska förutsättningar 8
3.1 Resultaträkning 8
3.2 Balansräkning 9

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 - Investeringsplan 2021-2030

Bilaga 2: Bilaga 2 - Bedömning resultatpåverkan

Bilaga 3: Bilaga 3 - Prioritering och riskbedömning investeringar

Bilaga 4: Bilaga 4 - Investeringskalkyl vård och annan verksamhet

Bilaga 5: Bilaga 5 - Investeringskalkyl trafik

1 Omvärldsanalys

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.

En ny lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården trädde i kraft den 1 januari 2018. Patientnämnden fick i och med denna lag ett utökat uppdrag och nämndens roll i arbetet med vårdens utveckling och patientsäkerhet har därmed förstärkts. Bland annat ska nämnden föreslå åtgärder för riskområden och göra årliga analyser på aggregerad nivå från det material som inkommit till nämnden**.** Arbetet med analys och identifikation av riskområden i vården har tagit form under föregående år och utgör nu en integrerad del i den dagliga verksamheten där flertalet medarbetare är involverade i arbetet. Samverkan med andra nämnder och dess förvaltningar har också etablerats och flertalet gemensamma projekt har initierats.

I princip avgörs omfattningen 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

Det är ännu för tidigt att utvärdera effekterna av det nya coronaviruset på nämndens verksamhet men sedan mars månad (år 2020) har ett flertal förändringar genomförts med syfte att anpassa verksamheten utifrån rådande förutsättningar.

På kort sikt har arbetssättet övergått från kontorsbaserat till distansbaserat i de arbetsuppgifter och moment som går att utföra hemifrån. Övergången till distansarbete har fungerat väl och med bibehållen effektivitet och säkerhet vilket till stor del bedöms bero på att förvaltningen redan under föregående år övergått till ett digitaliserat arbetssätt. På lång sikt kan nämnden behöva planera för ytterligare anpassningar av arbetssätt och bemanning för att säkra kärnverksamheten.

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

Det nya coronaviruset har haft en synbar påverkan på nämndens kärnverksamhet på så vis att färre synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga inkommit sedan virusutbrottet i mars månad, från att under januari och februari ha ökat jämfört med

samma period föregående år. Nämnden räknar med att inkommande antal ärenden kommer fortsätta vara lägre än normalt under virusutbrottet men bedömer det som sannolikt att en del av dessa individer istället kommer att höra av sig i efterhand.

Nämnden har på grund av rådande situation tillfälligt ändrat rutinerna för handläggning av inkommande ärenden för att inte belasta vården i onödan. Nämndens ordförande har därför beslutat att inkommande synpunkter ska registreras men inte föras vidare till verksamheterna för att besvaras (PaN A2003-00048). Beslutet gäller samtliga vårdverksamheter utom de som meddelat förvaltningen att de fortsatt kan ta emot och besvara synpunkter och klagomål.

Beslutet avser också stödpersonsverksamheten där förordnande av nya stödpersoner och genomförande av fysiska möten tills vidare avbryts. I de fall där telefonkontakt är tillämplig, utser förvaltningen fortfarande stödperson till patienter om så önskas. Även redan förordnade stödpersoner kan fortsatt utföra sitt uppdrag genom telefonkontakt eller andra digitala kanaler när det bedöms lämpligt.

Digitalisering

Under 2018 och 2019 pågick en stor digitaliseringsprocess på förvaltningen vilket innebar att ett nytt ärendehanteringssystem implementerades samt att möjligheten att inkomma med klagomål digitalt via e-tjänsten 1177 uppstod. I mars 2020 började förvaltningen ta emot digitala synpunkter och arbetar fortsatt med att effektivisera processen. Sannolikt kommer denna möjlighet på sikt leda till fler inkommande ärenden än tidigare då förvaltningens tjänster blir mer tillgängliga.

Information och kommunikation

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

På grund av rådande situation orsakat av det nya coronaviruset är mycket av arbetet med information och kommunikation tillfälligt pausat men kommer att återtas så snart situationen medger det.

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 ökad kommunikation kan leda till fler antal inkommande förfrågningar. 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

På grund av rådande situation orsakat av coronaviruset är utbildning av nya stödpersoner tillfälligt pausad men kommer att återtas så snart situationen medger det.

Samlokalisering

Förvaltningen flyttade i februari 2020 till nya lokaler som ett led i samlokaliseringsprocessen för Region Stockholm. Lokalkostnaderna har därmed ökat vilket justerades i budget 2020.

Utveckling och framtida projekt

Förvaltningen avslutade införandeprojektet av klagomålshantering genom e- tjänsten 1177 i mars 2020. Dock fortgår utveckling av de digitala systemen vilket innebär fortsatt löpande kostnader framöver om än i mindre omfattning. Inga övriga större kostnadsdrivande projekt eller processer planeras de kommande planåren 2021-2023.

2 Verksamhet

2.1 Prioriterade verksamhetsförändringar

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 2021-2023 inte förändras bedöms förvaltningen ha goda möjligheter att fortsatt kunna utföra sitt uppdrag med bibehållen kvalitet.

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

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 2021-2023.

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 distansarbete för att undvika smittorisk av coronaviruset covid-19 gått smidigt utan att påverka kvalitet eller effektivitet i arbetet. Ledningen stödjer och följer upp medarbetarnas arbete kontinuerligt.

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.

Analys och samverkan

I och med det utökade uppdraget att analysera, 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 de kommande åren för att satsa på att i högre grad än tidigare bidra till ökad tillgänglighet samt utvecklingen av hälso- och sjukvården genom analys av inkomna klagomål. 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 förväntas slutas under 2020.

Förvaltningen avser att utöka samarbetet med universitet och högskolor inom hälso- och sjukvårdsområdet genom både informationsinsatser, genom att delta 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 och bidra till en positiv upplevelse av vården**.** Förvaltningen avser fortsätt ha generösa telefontider samt erbjuda valfrihet i kommunikationssätt för anmälaren. En stor förändring är införandet av möjligheten att lämna klagomål digitalt via webtjänsten 1177 (mars 2020) vilket syftar till att underlätta för befolkningen att komma i kontakt med förvaltningen. 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 det är troligt att förvaltningen kommer fortsätta ha utökade utvecklingskostnader för detta under 2020 på grund av förseningar, för att sedan avta år 2021-2023. 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.

2.2 Förändringar av investeringsplanen

Patientnämndens förvaltning eftersträvar en ekonomi i balans och har enligt tidigare beslut i fullmäktige inget utrymme för investeringar under åren 2020-2023. Nämnden har således inga planerade investeringar eller förändringar i investeringsplanen under åren 2021-2023.

3 Ekonomiska förutsättningar

Ekonomiska förutsättningar i detta budgetunderlag baseras på de anvisningar som Regionstyrelsen har lämnat.

Nämndens kostnader utgörs framförallt av personalkostnader, lokal och fasta driftskostnader. Risken att externa intäkter från avtal med kommunerna skulle utebli bedöms som liten. Givet att budgeterat anslag för perioden 2021-2023 inte förändras bedöms förvaltningen ha goda möjligheter att fortsatt kunna utföra sitt uppdrag med bibehållen kvalitet.

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

3.1 Resultaträkning

Resultat*	Utfall 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anslag	30 800	31 600	32 400	33 200	34 000
Övriga bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	1 756	1 500	1 500	1 500	1 500
Verksamhetens intäkter	**32 556**	**33 100**	**33 900**	**34 700**	**35 500**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-24 156	-25 853	-27 232	-28 352	-28 352
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 812	-2 300	-2 880	-2 880	-2 880
IT- och telekostnader	-3 171	-2 980	-2 327	-2 262	-3 062
Övriga kostnader	-2 969	-1 929	-1 430	-1 191	-1 191
Verksamhetens kostnader	**-32 108**	**-33 062**	**-33 869**	**-34 685**	**-35 485**
Avskrivningar	-30	-23	-16	0	0
Finansnetto	-15	-15	-15	-15	-15
Resultat**	**403**	**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 2021 ökar med 800 tusen kronor, ca 2,4 procent, jämfört med budget 2020. Prisuppräkning enligt LPIK.
- Verksamhetens intäkter beräknas öka med ca 2,4 procent även för år 2022 och 2023. Prisuppräkning enligt LPIK.
- Årlig intäkt från kommuner förväntas vara oförändrad under perioden.

- Budget 2020 för personalkostnader avser 25 medarbetare.
- Den beräknade ökningen i personalkostnaderna i plan för 2021 beror på ett eventuellt behov att anställa fler handläggare.
- Ett antagande har gjorts gällande lokal- och fastighetskostnader för 2021 - 2023: att det kan tillkomma oförutsedda kostnader för FM-tjänster under dessa år, samt att hyran kan öka.
- IT- och telefonkostnader förväntas minska något för år 2021 och 2022, då en stor del av digitaliseringsprojektet som påbörjades under 2017 är avklarad. Dock kan vidare utvecklingskostnader tillkomma, speciellt avseende fortsatt digitalisering av stödpersonsverksamheten. Förvaltningen hoppas, i och med integreringen med 1177, att kunna motta fler ärenden utan att behöva öka antalet handläggare.
- Förvaltningen är beredd på att det kan tillkomma utvecklingskostnader under 2023 och har därför tagit höjd för detta genom att ha en högre budget för IT- och telefonkostnader.
- Då förvaltningen kommer att arbeta mer digitalt under de kommande åren, kommer detta förhoppningsvis resultera i minskade övriga kostnader.

3.2 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anläggningstillgångar	48	17	0	0	0
Omsättningstillgångar	4 955	4 986	5 003	5 003	5 003
- varav kassa och bank	*4 023*	*4 054*	*4 071*	*4 071*	*4 071*
SUMMA TILLGÅNGAR	5 003	5 003	5 003	5 003	5 003
Eget kapital	**861**	**861**	**861**	**861**	**861**
Avsättningar	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Skulder	**4 142**	**4 142**	**4 142**	**4 142**	**4 142**
- varav långfristiga skulder	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
- varav kortfristiga skulder	*4 142*	*4 142*	*4 142*	*4 142*	*4 142*
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	5 003	5 003	5 003	5 003	5 003

* 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 4 miljoner kronor.
- Större delen av skulderna är kortfristiga ca 4,1 miljoner kronor.