Inledning

Patientnämnden har beaktat frågorna Regionstyrelsen har ställt gällande förslag på kostnadssänkande åtgärder inom administration och arbetssätt hos samtliga nämnder och bolag.

Förvaltningen har nedan kommit med förslag på åtgärder som bland annat innebär besparingar genom en ökad nivå av digitalisering. Flertalet förslag bottnar i den digitaliseringsprocess som förvaltningen genomfört de senaste åren. Då de tänkta vinsterna är långsiktiga och vi ännu inte har tillräckligt med data för att följa upp effekterna, har vi inte kunnat bifoga en ekonomisk analys i detta dokument utan istället lyfter frågor och förslag på mer övergripande nivå.

1) Vilken administration kan tas bort?

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. Förvaltningen har därför i dagsläget, utifrån rådande situation, det antal anställda som behövs för att verksamheten ska vara fullt funktionell. 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.

a) Vilka möjligheter eller risker finns med förslagen?

I och med en ökad digitaliseringsgrad kommer förvaltningen att spara pengar på administrativ hantering.

En ökad digitalisering innebär ökad risk för datahaveri och dataintrång och ställer stora krav på säkerhet. En annan risk att beakta är att vissa medborgare som inte vill eller har möjlighet att använda sig av digitala verktyg och mobilt bank-id utesluts eller upplever en sämre tillgänglighet till regionens tjänster och utbud.

b) Vilken ekonomisk effekt (bedömd minskad kostnad) innebär förslagen?

En ökad digitalisering kan förhoppningsvis leda till reducerade personalkostnader på lång sikt i och med att resursutnyttjandet blir mer effektivt. Förvaltningen har under denna period avvaktat med tillsättning av nya tjänster för att se vilken effekt digitaliseringen har på verksamheten.

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

Förvaltningen har redan påbörjat en organisationsöversyn, vilken ska vara klar i september, gällande bland annat förändrat arbetssätt anpassat till Regionen samt rådande Covid-19 situation.

Hemarbete
Under rådande Covid-19 situation har förvaltningens arbetssätt ändrats och merparten av medarbetarna arbetar distansbaserat hemifrån vilket fungerat mycket bra och med bibehållen kvalitet och säkerhet. I och med detta bör klimatpåverkan ha minskat i snitt per anställd då utsläpp i samband med transport till och från arbetsplatsen minskat.

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.

Digitalisering
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.

Digital utbildning
Förvaltningen utbildar och förordnar så kallade stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen. Stödpersonsverksamheten håller i nuläget på att utveckla en digital utbildning för stödpersonerna. Detta kommer att minska kostnader då förvaltningen framgent inte behöver betala externa konsulter till utbildningarna samt minimerar behovet av mertidsarbete för ansvariga medarbetare då utbildningstillfällena varit förlagda på kvällstid.

Studentdrivna innovationsprojekt
Under hösten 2018 inledde patientnämnden samarbete med Stockholm Universitet (SU) och Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) i syfte att ta del av ny teknik genom att erbjuda studenter vid respektive lärosäte möjlighet att skriva examensarbeten på förvaltningen. En av studentgrupperna vid KTH utvecklade i detta sammanhang en chatbot-prototyp med syfte att svara på enklare frågor som ställs av medborgarna med hjälp av artificiell intelligens (AI).

Vidare utvecklades andra applikationer som avsevärt skulle kunna spara tid och pengar för stödpersonsverksamheten. I dagsläget mottar förvaltningen många rapportblad per post från stödpersonerna där dessa redovisat sina aktiviteter för att få ersättning från förvaltningen. Att ankomststämpla dessa rapporter och sedan registrera de manuellt är mycket tidskrävande, och det går även åt mycket papper. Utkomsten av ovannämnda projekt skulle kunna automatisera hela den processen och i princip ta bort behovet att skicka fysiska brev.

a) Vilka möjligheter eller risker finns med förslagen?
Patientnämnden hoppas att i och med dessa digitaliseringsåtgärder, kunna anpassa och inspirera andra nämnder och bolag att ta digitala initiativ men också för att öka samarbete och vidareutveckling mellan Regionens nämnder och bolag.

Dess fördelar är tydliga; reducerad kostnad, förbättrad servicenivå, ökad nöjdhet hos patienter och medborgare, ökad effektivitet och produktivitet. Ifall förvaltningen inte satsar på utvecklingsarbetet kan vi gå miste om värdefulla kostnadsreducerande resurser på lång sikt.

b) Vilken ekonomisk effekt (bedömd minskad kostnad) innebär förslagen?
Studentprojekt: det är svårt att estimera dessa besparingar, då man måste mäta olika faktorer som pris per utskrift och utskick, antal klick per ärende, kostnader per klick etc. Denna data saknas i nuläget. Men handläggarna har konstaterat att om applikationen skulle implementeras, skulle arbetet bli mer effektivt.

3) Vilka indikatorer och nyckeltal ska följs upp av fullmäktige för en effektivare styrning?

Förvaltningen efterfrågar tydligare uppdrag som berör flera nämnder och bolag. Exempelvis när två eller tre nämnder ska samverka för ett specifikt uppdrag bör detta följas nogsamt upp i verksamhetsuppföljningen.

Fullmäktige bör följa upp ekonomiska effekter av Regionens digitaliseringsprojekt med krav på att de genererar långsiktiga vinster.

Förslag på indikatorer

- Kostnadssparande (digitaliserings)projekt genomförda under året
- Antal besparade timmar till följd av digitaliseringsprojekt
- Besparade kronor till följd av digitaliseringsprojekt

4) 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 också med en annan tyngd påpeka risker och lämna förslag för ökad patientsäkerhet, samt få möjlighet göra bredare och jämförande 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.

Hemarbete – Lokaler
Coronapandemin har visat att Regionen behöver göra ett ”omtag” vad gäller hemarbete. Regionen behöver hitta ett system som gör hemarbetet ergonomiskt jämförbart med den arbetsplats man erbjuds på kontoret, med vissa restriktioner.

Då många medarbetare arbetar distansbaserat nu på grund av rådande Covid-19 situation, riskerar Regionen att betala onödigt mycket pengar i lokalhyror. Detta bör ses över så att verksamheterna kan spara och nyttja lokalerna på bästa sätt.

Flex
Patientnämnden föreslår att Regionen ser över flextiden då arbetsvillkoren (med anledning av Covid-19) förändrats. En liknande modell vilken patientnämndens förvaltning använder kring flextimmar för att spara pengar på skuldtiden kan tillämpas. Detta är en mycket angelägen åtgärd ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Samordna funktioner
Patientnämnden föreslår att Regionen möjliggör samordning av olika administrativa funktioner som exempelvis nämndadministration.

Digital transformation
Patientnämnden föreslår att Regionen uppmanar samtliga förvaltningar och bolag att uppmana medarbetarna att inkomma med förslag i syfte att öka digitaliseringsnivån.

Lyckade digitala initiativ bör spridas för att inspirera nämnder och bolag för att snabbt och enkelt kunna anpassas och nyttjas i deras verksamheter.

a) Vilka möjligheter eller risker finns med förslagen?
Högre kvalitet på Regionens klagomålshantering, bättre analyser, bättre arbetsmiljö, lägre lokalkostnader, samt möjlighet att undvika dubbelarbete genom att verksamheterna delar med sig och tar del av andras idéer och arbetssätt.

b) Vilken ekonomisk effekt (bedömd minskad kostnad) innebär förslagen?
Patientnämndens utökade ansvar: om förvaltningen får ett utökat ansvar skulle detta frigöra tid från övriga förvaltningar och bolag så att de kan fokusera på sina kärnverksamheter. Då patientnämnden är specialiserad på att motta klagomål- och synpunkter samt har uppnått en hög digitaliseringsnivå borde stora vinster i effektivitet kunna uppnås.

Flex: Regionen sparar pengar på reducerad flextid och minskad tidsskuld till medarbetarna.