Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0536
PAN A2011-00166

Patientnämnden

Verksamhetsplan 2021

ÅR 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/direktörens kommentar 3

2 Övergripande om nämnden/bolaget 5
2.1 Verksamhetsfakta 5
2.2 Ledning, styrning och uppföljning 5

3 Mål och uppdrag 7
3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet 7
3.2 En hållbar regional utveckling 8
3.3 Hållbar arbetsgivare 12

4 Intern kontroll och regelefterlevnad 14
4.1 Resultat och analys från riskbedömningen 14
4.2 Regelefterlevnad 14

5 Verksamhetstal 16
5.1 Avtal och överenskommelser 16
5.2 Verksamhet/Produktion 16

6 Ekonomi 18
6.1 Resultatbudget 18
6.2 Balansräkning 19
6.3 Investeringar 20

Bilagor

Bilaga 1: PAN - Mall för upphandlingsplan VP2021

Bilaga 2: PAN - Mall för tekniska justeringar VP 2021

1 Förvaltningschefens/direktörens kommentar

Nämnden räknar med att covid-19 fortsatt kommer vara en starkt påverkande faktor under 2021 och har anpassat planeringen utifrån detta antagande. Förvaltningens medarbetare kommer fortsatt följa regionens rekommendationer för hemarbete under 2021, och tjänsteresor och deltagande på konferenser kommer att minimeras. Ledningen ansvarar för en god arbetsmiljö och arbetar proaktivt med löpande avstämningar för att i tidigt skede kunna upptäcka eventuell risk för stress, psykisk ohälsa och brister i den ergonomiska arbetsmiljön.

Patientnämndens strategiska inriktning för 2021 och kommande tre år präglas av fortsatt utveckling och innovation. Bland annat fortsätter nämnden arbetet med att öka sin tillgänglighet för regionens invånare samt uppnå en förhöjd grad av digitalisering genom integrering av befintligt ärendesystem med e-tjänster på 1177 Vårdguiden. Utvecklingen av ett digitaliserat arbetssätt har redan lett till en ökad effektivisering

Ifall förutsättningarna förändras, avser nämnden utveckla samarbetet med universitet och högskolor. Detta för att kunna ta del av ny teknik genom att erbjuda studenter vid dessa lärosäten examensarbeten som förhoppningsvis genererar effektivare arbetssätt för förvaltningen.

Verksamheten arbetar för att vara en välkänd första instans dit patienter och anhöriga kan vända sig när det uppstått problem i mötet med den offentligt finansierade hälso- och sjukvården. Av detta skäl kommer nämndens arbete med kommunikation och information till regionens befolkning och till aktörer inom hälso- och sjukvården att stärkas.

Förvaltningens stödpersonsverksamhet har i hög grad påverkats av covid-19, främst på grund av att olika besöksrestriktioner gällt under vissa perioder under det gångna året vilket hindrat stödpersonerna från att genomföra fysiska besök på vårdavdelningar. Under senhösten 2020 har Folkhälsomyndigheten återigen rekommenderat striktare regler för besök i vården på grund av covid-19, varpå avdelningarna har återinfört besöksförbud. Förvaltningen bedömer att besöksrestriktionerna kommer kvarstå inpå 2021 och merparten av stödpersonerna kommer därmed endast kunna ha telefonkontakt med sina patienter, alternativt att besök sker utanför sjukhusområden. Rådande omständigheter har även påvisat behov av andra kommunikationslösningar mellan stödpersoner, förvaltningen och vården.

Förvaltningen hoppas kunna vidareutveckla det befintliga ärendehanteringssystemet med moduler som kommer att spara tid och pengar avseende administration av stödpersonerna.

En digital utbildning för stödpersonerna är i produktion och förväntas bli klar under första halvåret på 2021. Om tid och möjlighet finns, kommer förvaltningen även att försöka skapa en film för att rekrytera nya stödpersoner.

Nämnden avser under kommande år vidareutveckla arbetet med analys och strävar efter att vid behov kunna samverka med andra nämnder och bolag i regionen för att tillsammans bidra till en effektiv och säker hälso- och sjukvård. Under hösten 2020

stärktes arbetet med att uppmärksamma hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) på risker och hinder i hälso- och sjukvården varpå en ny ärendetyp vid namn "Risker och hinder för utveckling av hälso- och sjukvården" etablerades som ett komplement till nämndens principärenden. I slutet av 2021 kommer arbetet med denna nya ärendetyp utvärderas.

Verksamhetsanslaget ligger oförändrat jämfört med föregående år och förvaltningen har fått i uppdrag att minska kostnaderna för administration med 10 procent under 2021. Antalet ärenden som gäller synpunkter på hälso- och sjukvården förväntas ligga stabilt under 2021 och de kommande åren. Även antalet förordnade stödpersoner förväntas ligga på en stabil nivå under kommande period. Förvaltningen eftersträvar att hålla kostnaderna nere genom att öka sin effektivitet med bibehållen kvalitet.

2 Övergripande om nämnden/bolaget

2.1 Verksamhetsfakta

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 i stort sett all 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 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 verksamheterna anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom årliga analyser av patienternas synpunkter samt att regionen och kommunerna uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården. Detta innebär bland annat att förvaltningen ska:

- genomföra fördjupade analyser av patienternas synpunkter och föra dessa vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut
- genomföra årliga analyser av inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå och uppmärksamma vården och beställarorganisationen på riskområden och hinder för en personcentrerad vård, samt föreslå åtgärder för att komma till rätta med identifierade problem- och riskområden
- samverka med patient- och brukarorganisationer för att fördjupa de slutsatser som kan dras i analysarbetet och samla in idéer kring förbättringar i vården samt samverka med aktörer inom innovationsområdet så att dessa kan använda de genomförda analyserna i sitt innovationsarbete.

För att uppfylla detta åtagande inrättades 2018 en särskild analysgrupp på förvaltningen med uppgift att driva och sprida analysarbetet.

2.2 Ledning, styrning och uppföljning

Patientnämnden ska enligt det reglemente som regionfullmäktige med utgångspunkt i ovanstående (kap. 2.1) lagar fastställt:

1. på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomålen besvarade av vårdgivaren. Om patienten är ett barn, ska

patientnämnden särskilt beakta barnets bästa
2. bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Det ska göras genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården
3. med anledning av framställda synpunkter och annan information som nämnden får, göra de utredningar och de framställningar till ansvariga nämnder inom Region Stockholm och till andra berörda organ som behövs i förebyggande syfte verka för att sådana förhållanden vilka kan innefatta risker för felaktig eller otillfredsställande vård eller behandling uppmärksammas av ansvariga nämnder och bolag.

Utöver vad som beskrivits ovan styrs verksamheten enligt den modell för integrerad ledning och styrning ILS som antagits av Region Stockholm. Beaktas görs även regionens olika policys, strategier och riktlinjer liksom internt framtagna dokument rörande intern kontrollplan, kvalitets- och miljömål, med mera.

Nämnden fastställer planer och policys enligt såväl regionens riktlinjer som anpassade till den egna verksamheten i lokala handlingsplaner. Förvaltningschefen ansvarar för att implementera regionens riktlinjer på ett strukturerat sätt och att förvaltningen arbetar enligt dessa. Denna process innebär en aktiv dialog för att göra alla medarbetare delaktiga i det gemensamma arbetet för att nå regionens och den egna verksamhetens fastställda mål. Uppföljning sker enligt beslutade metoder och intervall, vilket redovisas i årsrapporter och i andra relevanta sammanhang.

Förvaltningen har rutiner avseende nationella minoriteter, icke diskriminering, sexuella trakasserier, hot och våld med mera, samt har implementerat särskilda rutiner för handläggning av ärenden som rör barn eller där barn är anmälare.

Verksamheten utvärderar kontinuerligt sina arbetsmetoder och upptäckter av möjliga förbättringsområden adresseras omgående. Vid varje nämndsammanträde redovisar förvaltningschefen aktuell ekonomisk situation, arbetsmiljö, nyrekrytering och åtgärder gällande marknadsföring och kommunikation.

Därutöver har förvaltningen internt styrande dokument för samtliga verksamhetsområden i form av rutiner som beskriver hur arbetet ska utföras och följas upp. Detta görs av en särskilt utsedd rutingrupp med mandat att skapa, utveckla och kontrollera att rutinerna följs.

3 Mål och uppdrag

3.1 Långsiktig ekonomisk uthållighet

Förvaltningen avser att uppnå en ekonomi i balans och har inga planerade investeringar för perioden 2021 - 2024.

I koalitionens förslag till budget 2021 (RS 2020–0469) har patientnämnden fått i uppdrag att sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021. Utgångspunkten ska vara att värna kärnverksamheten och effektivisera administration, lokalanvändning och inköp.

Vidare har förvaltningen fått i uppdrag att planera för kostnadssänkande åtgärder bland annat med beaktande av lärdomar av nya arbetssätt under pandemin.

Förvaltningen har en mycket effektivt utformad administration vilken utgör en viktig del av kärnverksamheten, men försöker alltid att sänka administrativa kostnader genom att i den mån det är möjligt inte skriva ut papper i onödan, vara restriktiva med inköp och att välja de mest kostnadseffektiva resealternativen vid tjänsteresor. Kostnaderna för representation, tjänsteresor och deltagande vid konferenser antas under 2021 vara fortsatt låga på grund av restriktioner kopplade till corona pandemin. Förvaltningen kommer att fortsätta sitt pågående digitaliseringsprojekt som förhoppningsvis kommer att spara ytterligare pengar på lång sikt, men vara restriktiva gällande att påbörja nya projekt för att hålla kostnaderna nere.

Förvaltningen ser under vintern 2020/2021 över sitt arbetstidsavtal för att möjliggöra långsiktig ekonomisk uthållighet. Då pandemin medfört utökat arbete hemifrån – och då framtiden även påvisar att förvaltningens medarbetare även under överskådlig framtid kommer att fortsätta arbeta hemifrån i hög utsträckning, har ledningen inlett en omförhandling av arbetstidsavtalet för att nå upp till målet.

3.1.1 Ett resultat i balans

Förvaltningen arbetar för en ekonomi i balans och har inga investeringar inplanerade under de kommande åren.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav	Regionfullmäktige	Ja	Ja

Uppdrag	Beslutat av	Status
Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin	Regionfullmäktige	

3.1.2 Självfinansiering av drift och ersättningsinvesteringar

Patientnämnden har inga investeringar och har därför ingenting att anföra.

3.1.3 Hållbar investeringsutveckling

Patientnämnden har inga planerade investeringar under perioden och har därför ingenting att anföra.

3.2 En hållbar regional utveckling

Nämnden utgår från region Stockholm och har tydliga rutiner gällande inköp, upphandling, representation, resor och möten. Lokala handlingsplaner för bland annat alkohol och droger, delaktighet för personer med funktionsnedsättning, folkhälsa, kränkande särbehandling och suicidprevention, och diskriminering finns. Under kommande år avser nämnden implementera regionens nya strategi för social hållbarhet, och avveckla de handlingsplaner som därmed ej längre gäller.

I nämndens beslut ingår ekonomisk konsekvensanalys, och under 2021 avser nämnden även införa folkhälsokonsekvensanalys av beslut där så är tillämpligt.

Nämndens miljö-och klimatpåverkan bedöms bli lägre kommande år. Dels på grund av färre tjänsteresor samt minskat resande till och från arbetet under covid-19 pandemin, dels på grund av att en ökad grad av digitalisering kommer leda till en minskning i pappersförbrukning.

3.2.1 En hälso- och sjukvård av god kvalitet

Patientnämnden bidrar till en hälso- och sjukvård av god kvalitet 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 fortsätter sitt digitaliseringsprojekt med ambitionen att detta ska leda till ökad effektivitet och snabbare hantering av ärenden, vilket bidrar till positiv påverkan på patienternas uppfattning och förtroende för vården.

Patientnämnden bidrar till kunskap och utveckling genom att analysera inkomna synpunkter och klagomål. Analyserna sammanfattas i tre olika format: *risker och hinder för utveckling av hälso- och sjukvården*, *principärende*, eller *fördjupad rapport*. Formatet anpassas till ämne och frågeställning och tillställs beställare, tjänstemän och beslutsfattare inom hälso- och sjukvården.

Patientnämndens förvaltning ingår i region Stockholm - Gotlands samverkansgrupp för patientsäkerhet och kommer under 2021 delta i arbetet med att utveckla och implementera regional handlingsplan för ökad patientsäkerhet.

Undersökningar genomförs var tredje år och patientnämnden skickade senast under våren 2019 ut denna enkät. Resultatet visade bland annat att 90% av de svarande är nöjd med bemötandet samt 88% är nöjde med telefontillgängligheten. Förvaltningen tolkar detta som ett högt förtroende för verksamheten, och detta borde ha en indirekt påverkan på medborgarnas förtroende för vården. Nästa enkät kommer att skickas ut under 2022.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Andel av länets invånare som har ett stort förtroende för vården	Regionfullmäktige	>=65%	>=65%

3.2.2 Social hållbarhet

Patientnämnden följer samtliga regionala policys gällande social hållbarhet samt följer regionens riktlinjer för miljö samt Miljöprogram 2017-2021.

Patientnämnden har utarbetat lokala handlingsplaner gällande

- Alkohol och droger
- Delaktighet för personer med funktionsnedsättning
- Folkhälsa
- Kränkande särbehandling
- Suicidprevention

Förvaltningen har rutiner för nationella minoriteter, icke diskriminering med mera och 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.

Förvaltningen kommer under 2021 utreda hur kommande strategi för social hållbarhet för Region Stockholm kan implementeras i verksamheten samt revidera lokala handlingsplaner med koppling till den nya strategin.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet	Regionfullmäktige		Ja
Andelen vidtagna åtgärder inom identifierade förbättringsområden utifrån folkhälsokonsekvensanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige		

Målvärdet har ej kunnat kopieras över från systemet till denna rapport .Första indikatorn är "Ja". Andra indikatorn inväntar förvaltningen instruktioner angående folkhälsokonsekvensanalyser som enligt uppgift ska komma nästa år. Därefter definieras målvärdet.

3.2.3 Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

Förvaltningen arbetar för en hållbar utveckling genom följsamhet till gemensamt miljöledningssystem och har en lokalt utsedd miljösamordnare.

Förvaltningen har lokala och gemensamma miljömål tillsammans med de andra

enheterna som ingår i GemMLS och arbetar aktivt med miljöfrågor genom att följa Miljöprogram 2017–2021 och uppfylla de krav som är relevanta för verksamheten.

Patientnämndens förvaltning är sedan 2004 miljöcertifierad enligt ISO 14001. Sedan slutet av 2013 ingår förvaltningen i ett gemensamt miljöledningssystem (Gem MLS) tillsammans med LSF, HSF, Kulturförvaltningen, Trafik- och regionplanförvaltningen och AB SLL Intern Finans. Detta leds av ett särskilt råd bestående av representanter (med delegation från förvaltningschefer respektive VD) från ingående verksamheter.

Förvaltningens miljöarbete integreras i den ordinarie verksamheten genom att knyta an till kvalitetsarbetet och budgetprocessen. Särskild rutin för miljökonsekvensbedömning finns. Hänsyn tas till resultatet av de eventuella miljökonsekvensbedömningar som görs vid ombyggnationer eller större investeringar.

Förvaltningen kommer att integrera alla processer för att ytterligare knyta ihop sambandet mellan miljö, ekonomi och kvalitet. Arbetet kommer att fortskrida som en ständigt pågående process inte minst då den omarbetade ISO-standarden ISO 14001:2015 för miljöarbetet kräver detta. Kommande år är sista året som landstingets miljöprogram 2017-2021 gäller.

En mer omfattande hållbarhetspolicy och hållbarhetsstrategi är på framtagande som utöver miljö även innefattar social hållbarhet och är tänkt att ersätta tidigare miljöprogram 2017-2021 (när den utgår).

Förvaltningen arbetar aktivt med att digitalisera de administrativa momenten i sin verksamhet vilket bidrar till lägre kostnader för papper och porto samt reducerad pappersförbrukning. Förvaltningen har under de senaste åren minskat sin pappersförbrukning i stor omfattning varpå den negativa miljöpåverkan minskat.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Klimatpåverkan från tjänsteresor, ton koldioxidekvivalenter	Regionfullmäktige		>=-25%

3.2.4 Region Stockholms miljöpåverkan ska minska

Genom digitalisering uppnås en mindre negativ miljöpåverkan. Verksamheten strävar också efter att alltid välja det miljövänligast alternativet vid resor. Förvaltningen har som mål att minska antalet tjänsteresor jämfört med år 2019. Då restriktioner orsakade av covid-19 inte möjliggjorde några tjänsteresor från och med mars månad 2020 har år 2019 valts som jämförelsepunkt för att mäta förvaltningens miljöpåverkan.

3.2.5 Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Förvaltningen är representerad i regionens råd för risk och säkerhet. Lokala riktlinjer finns. Förvaltningen har utarbetat en plan för beredskap, kris och kontinuitet, vilken grundar sig på regionens övergripande plan.

Säkerhetssamordnare har av förvaltningschefen fått ett ansvar för uppföljning av rutiner och representerar förvaltningen i Rådet för risk och säkerhet.

Under 2021 ska Region Stockholms nya verksamhetsskyddspolicy implementeras.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Andel säkerhetsåtgärder enligt Region Stockholms ledningssystem för informationssäkerhet som är implementerade	Regionfullmäktige		>=50%
Nämnden/bolaget har förmåga att hantera extraordinära händelser	Regionfullmäktige		Ja
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i klimatanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige		>=70%
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i risk och sårbarhetsanalyser i nämnder och bolag	Regionfullmäktige		>=50%

3.2.6 Kärnverksamheten ska prioriteras

Patientnämnden kommer att säkerställa att förvaltningen är tillräckligt bemannad för att kunna fullgöra sina två kärnuppdrag; att hantera- och ta emot klagomål och synpunkter från medborgare, samt säkerställa att stödpersonsverksamheten kan förordna stödpersoner som möter efterfrågan hos patienter som tvångsvårdas enligt lagen om rättpsykiatriskvård, lagen om psykiatrisk tvångsvård, samt smittskyddslagen. Förvaltningen har i likhet med övriga förvaltningar i regionen fått i uppdrag att sänka de administrativa kostnaderna med 10 procent, vilka kommer att överföras till kärnverksamheten för att stärka förutsättningarna att förvaltningen fullgör sitt uppdrag.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Administrationens andel av kostnaderna	Regionfullmäktige		Minska från år 2 020
Andel lagakraftvunna domstolsavgöranden där Region Stockholm har vunnit	Regionfullmäktige		>=75%

Uppdrag	Beslutat av	Status
Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021	Regionfullmäktige	

3.2.7 Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Patientnämnden ingick under 2020 i regionens pilotprojekt kring digital mognad och har som mål att under kommande år öka sin digitala mognad och tillgänglighet. Under 2020 anslöt patientnämnden sitt ärendehanteringssystem till 1177 Vårdguidens e-tjänster och har därigenom möjliggjort att ta emot digitala synpunkter på hälso- och

sjukvården. Arbetet kommer att utvecklas under 2021 för att bygga ut denna tjänst och öka dess användbarhet och effektivitet.

Förvaltningen kommer fortsätta utveckla arbetet med innovation och patientinitierad innovation genom samverkan med FoUUI/ Innovation Region Stockholm. Förvaltningen har genomgått en gemensam innovationsutbildning under 2020 i syfte att öka förutsättningarna för innovation. Vidare har förvaltningen föreslagit en regiongemensam digital funktionsbrevlåda vilket skulle kunna öka effektiviteten och minska kostnaderna för regionens förvaltningar.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt	Regionfullmäktige		Ja
Innovationsgrad	Regionfullmäktige		Öka från år 2 020
Grad av digital mognad	Regionfullmäktige		>=49

3.2.8 En av Europas ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa (regionstyrelsen)

Patientnämnden verkar aktivt för att tillgängliggöra sitt material till forskare, studenter och andra intressenter, i syfte att lyfta patientberättelsen för ökad förståelse kring patienters behov och upplevelse av hälso- och sjukvården. Ifall rådande omständigheter förändras, avser nämnden under kommande år att utveckla sin kontakt med universitet och högskolor.

3.3 Hållbar arbetsgivare

Patientnämndens förvaltning har en mycket slimmad organisation och är på grund av sin ringa storlek sårbar vid händelse av ökad sjukskrivning och ökad arbetsbelastning. Sårbarheten är särskilt stor inom stödpersonsverksamheten. Under 2021 förväntas covid-19 fortsatt utgöra en risk för ökad sjukskrivning och medarbetarna kommer därför i hög utsträckning arbeta hemifrån för att minimera smittorisken på arbetsplatsen. Hemarbetet kan innebära ökad risk för en försämrad ergonomisk arbetsställning och försämrad psykosocial arbetsmiljö och därför kommer ledningen fortsätta arbeta proaktivt för att skapa bästa möjliga arbetsmiljö genom täta individuella uppföljningar samt insatser för stresshantering.

Under kommande år går två av förvaltningens medarbetare i pension. Plan för rekrytering och insatser för att minimera kompetensförlust vid pension finns.

3.3.1 Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Patientnämnden har som mål att vara en attraktiv arbetsgivare och förvaltningen avser fortsatt att satsa på strategiskt arbete med arbetsmiljöfrågor, möjlighet till anpassade arbetslösningar samt en plan för pensionsavgångar i vilket också ingår att ge äldre medarbetare motivation och möjlighet att fortsätta arbeta efter det att de fyllt 65 år och

därmed dra nytta av den kompetens som finns så länge som möjligt.

Covid-19 pandemin skyndade under 2020 på övergången till ett mer digitaliserat arbetssätt samt en delvis övergång till hemarbete. Tack vare att förvaltningen redan hade digitaliserat stora delar av sin process gick övergången relativt bra med bibehållen kvalitet och effektivitet. Arbetsgivaren kommer under 2021 arbeta aktivt med att bibehålla en god arbetsmiljö och trivsel, bland annat genom veckovisa arbetsmiljöavstämningar med alla medarbetare samt införande av en ny flextids-lösning vilken ger medarbetarna större möjlighet att själva lägga upp sitt arbete på ett sätt som passar dem givet de nya förutsättningarna.

Förvaltningen arbetar aktivt för att förhindra att stress orsakat av hög arbetsbelastning. Alla medarbetare har möjlighet till personligt anpassade mål och arbetsupplägg, och ledningen följer nogsamt antal inkommande ärenden för att hindra att arbetsbelastningen blir för hög.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Motivation (Hållbart medarbetarengagemang, HME)	Regionfullmäktige		>=79
Ledarskap (Hållbart medarbetarengagemang, HME)	Regionfullmäktige		>=77
Styrning (Hållbart medarbetarengagemang, HME)	Regionfullmäktige		>=75
Total (Hållbart medarbetarengagemang, HME)	Regionfullmäktige		>=77
Andel av medarbetare som utsätts för kränkande särbehandling som har samband med arbetet	Regionfullmäktige		Minska från år 2 020
Andelen sjukfrånvaro i relation till ordinarie arbetstid	Regionfullmäktige		<6,2%

3.3.2 Systematisk kompetensförsörjning

Förvaltningschefen och medarbetarna gör årligen en gemensam utvecklingsplan. Individuellt för varje medarbetare är det så kallade PAN kortet, ”Mitt patientnämndskort”, vilket ger medarbetarna möjlighet att själva styra sitt arbetsupplägg och kompetensutveckling med fokus på verksamhetens mål, ansvar och åtaganden.

Under 2021 förväntas två medarbetare gå i pension. Plan för rekrytering och för att inte drabbas av kompetensförlust finns utarbetad. Förvaltningen upplever inga svårigheter att rekrytera personal med rätt kompetensnivå.

Indikator	Beslutat av	Målvärde 2021	RF Målvärde 2021
Personalomsättning	Regionfullmäktige	<=10%	<=10%

4 Intern kontroll och regelefterlevnad

4.1 Resultat och analys från riskbedömningen

Förvaltningen har identifierat ett område med hög risk och fem områden med medelhög risk.

Hög risk

Dataintrång. Risken för dataintrång bedöms ha ökat något sedan tidigare år. Regionen rapporterade under 2020 upprepade försök till dataintrång men förvaltningen har hittills inte drabbats. Regionens SOC-funktion rapporterar regelbundet till förvaltningen när de uppmärksammar avvikelser vad gäller IT-säkerhet. Då förvaltningens servrar hanteras av SF-IT ligger ansvaret för virusskydd och åtgärder mot dataintrång hos SF-IT som ansvarar för att upprätthålla IT-säkerheten avseende IT-arbetsplats (bärbar dator med virusskydd och begränsningar i vilka program som kan laddas ner). De ansvarar också för support vid eventuella problem. Förvaltningens ärenden hos SF-IT återförs med regelbundenhet för uppföljning. Förvaltningen har en säkerhetsansvarig medarbetare med ansvar för säkerhet och krisberedskap som säkerställer att interna rutiner för IT-säkerhets efterlevs bland medarbetarna. Förvaltningen bedömer sannolikheten för att drabbas av dataintrång som relativt låg men att konsekvensen av ett intrång och förlust av sekretessbelagda uppgifter skulle vara mycket allvarlig.

Medelhög risk

Stödpersoner fullgör inte sina uppdrag. Mötesrestriktioner till följd av Covid-19 har lett till en ökning av telefonmöten mellan stödperson och patient vilka är svårare att följa upp än förekomsten av fysiska möten.

Arbetsmiljö vid hemarbete Ny risk identifierad under hösten 2020 med koppling till Covid-19. Övergången till hemarbete medför risker för dålig ergonomi samt risk för social isolering och psykisk ohälsa för medarbetarna. Förvaltningschefen och koordinatorer med delegerat arbetsmiljöansvar följer kontinuerligt upp upplevelsen av arbetsmiljön i enskilda samtal med medarbetare och arbetar proaktivt för att finna individuellt anpassade lösningar utifrån Regionens uppdrag. Medarbetare uppmuntras till samarbete och daglig kontakt för att minska risken för social isolering.

Sekretss och konfindentialitet. Förvaltningen tillämpar intern sekretess och för att kunna arbeta i systemet måste man logga in via e-tjänstekort. Förvaltningen följer upp loggning samt avvikelserapportering 2-3 gånger årligen. Alla personuppgifter hanteras i förvaltningens databas och i de fall statistik eller ärendeförteckningar begärs ut är personuppgifter dolda. Vid hemarbete följs särskilt utarbetade rutiner för sekretess. Förvaltningen har utöver detta särskilda rutiner för externa besök vilka inte kan ske oanmälda, samt förvarar sekretessbelagda dokument i låsbara dokumentskåp.

Kompetensförsörjning/ Kompetensförlust vid pensionsavgångar: Patientnämndens förvaltning följer Regionens rutiner för nyrekrytering. För att säkerställa att kompetens inte går förlorad via pensionsavgångar och vid avslut har förvaltningen också säkerställt kompetensförsörjningen genom att se över verksamhetens behov för framtida uppdrag samt antagit en lokal handlingsplan för personal- och kompetensförsörjning. Under 2021 förväntas två medarbetare gå i pension.

Ökad sjukskrivning. Risk identifierad med koppling till Covid-19. Förvaltningens medarbetare följer Regionens riktlinjer för hemarbete för att minska risken för smittspridning på arbetsplatsen och använder en gemensam kalender för att säkerställa att inte för många medarbetare befinner sig på arbetsplatsen samtidigt. Sjuktalen följs upp löpande. Sannolikheten för en stor ökning av sjuktalen bedöms som måttlig men då arbetsbelastningen är relativt hög så finns en potentiell risk för att verksamheten inte kan fullfölja sina uppdrag vid tillfällen av hög frånvaro. Stödpersonsverksamheten är särskilt känslig för bortfall bland medarbetare. Förvaltningen bedömer att de lagstadgade uppdragen sannolikt kan uppfyllas även under perioder av sjukfrånvaro men leda till ökade kostnader, förseningar i handläggning, tillfälligt ökad arbetsbelastning samt missnöje bland patienter och invånare.

4.2 Regelefterlevnad

Patientnämnden följer samtliga gällande regionala policys och har antagit lokala handlingsplaner i flertalet av fallen. Efterlevnad av policys, riktlinjer och handlingsplaner, exempelvis gällande regionens uppförandekod, social hållbarhet och

säkerhet följs upp löpande av särskilt utsedda medarbetare med olika ansvarsområden, samt redovisas i samband med årsbokslut. Förvaltningen har utsett en marknads- och kommunikationsansvarig som har ansvar för att implementera riktlinjerna för kommunikation och en säkerhetsansvarig med ansvar för säkerhet och krisberedskap. Efterlevnad av ekonomiska riktlinjer följs upp av utsedd ekonomi- och verksamhetscontroller.

Personal- och arbetsmiljörelaterade riktlinjer, samt riktlinjer för styrning och ledning ansvaras för av förvaltningschef samt medarbetare med delegerat ansvar.

I revisorernas granskning av nämndens delårsrapport 2020 framgår inga anmärkningar på nämndens styrning och regelefterlevnad.

5 Verksamhetstal

5.1 Avtal och överenskommelser

Patientnämnden har i samverkansavtal med hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) enats om kunskapsutbyte och samarbete kring klagomål på vården, samt har en överenskommelse med Region Stockholm Innovation (FOUUI) om samarbete kring patientinitierade förbättringsförslag och innovation. Avtalen kommer att revideras 2021.

Förvaltningen är i färd med att revidera existerande samverkansavtal med kommuner och stadsdelar gällande hantering- och klagomål på vård som bedrivs inom kommunal verksamhet. Ett nytt samverkansavtal mellan patientnämnden och regionens stadsdelar förväntas börja gälla hösten 2021.

Patientnämnden har fortsatt avtal med upphandlade avtalspartners för utbyggnad av ärendehanteringssystemet som integrerades med 1177 Vårdguiden. Arbetet kommer att fortskrida in på 2021.

5.2 Verksamhet/Produktion

	Utfall 2019*	Utfall 2020*	Skillnad
Antal inkomna ärenden, totalt	6609	6253	-5%
Antal inkomna telefonsamtal	2760	2366	-14%
Antal inkomna e-postmeddelanden	1133	717	-37%
Antal inkomna skrivelser	2714	1608	-41%
Antal besök	1	2	100%
Antal ärenden inkomna via 1177	-	1560	-
Antal pågående ärenden (ej telefon)	-	1367	-
Antal avslutade ärenden (ej telefon)	3822	2520	-34%
Befintliga stödpersonsärenden	226	257	14%
Antal nya stödpersonsförordnanden	302	240	-21%
Antal avslutade stödpersonsförordnanden	291	218	-25%

*** per 15/11**

Antalet inkommande ärenden minskade med 5 procent till och med per den 15 november. Under våren då coronapandemin startade minskade antalet inkommande ärenden tydligt, för att sedan stabilisera sig till jämförbara nivåer jämfört med samma period under höstmånaderna. Förvaltningen prognosticerar att det totala antalet ärenden 2020 kommer att hamna på något lägre nivå jämfört med 2019.

Det är främst inkomna skrivelser och e-postmeddelanden som har minskat under 2020 vilket sannolikt beror på möjligheten att istället inkomma med sitt ärende via en e-tjänst i 1177 vilket infördes i mars. Sedan e-tjänsten i 1177 tillkom har 1560 ärenden inkommit den vägen.

Antalet befintliga stödpersonsärenden har ökat med 14 procent under 2020 jämfört med samma tidsperiod 2019. Antalet nya stödpersonsförordnanden har däremot minskat med 21 procent. Minskningen skedde under våren, på grund av rådande pandemi.

6 Ekonomi

6.1 Resultatbudget

Resultat*	Utfall 2019	Budget 2020	Budget 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anslag	30 800	31 600	31 600	31 600	31 600
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**	**33 100**	**33 100**	**33 100**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-24 156	-25 853	-25 853	-25 853	-25 853
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 812	-2 300	-2 300	-2 300	-2 300
IT- och telekostnader	-3 171	-2 980	-2 980	-2 980	-2 980
Övriga kostnader	-2 969	-1 929	-1 921	-1 929	-1 929
Verksamhetens kostnader	***-32 108***	***-33 062***	**-33 054**	**-33 062**	**-33 062**
Avskrivningar	-30	-23	-31	-23	-23
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.

Patientnämndens verksamhetsanslag förblir oförändrad under 2021, varför resultatbudgeten kommer att vara likadan.

6.1.1 Intäkter

Fullmäktige har beslutat det redovisade anslaget för att säkerställa att patientnämndens ekonomiska utveckling går i en hållbar riktning med hänsyn till den pågående pandemin. Verksamhetsanslaget per 2021 förblir oförändrat för år 2021 till och med 2023.

6.1.2 Kostnader

Bemanningskostnaderna antas förbli oförändrade under 2021.

Antalet stödpersonsförordnanden, som ligger utanför förvaltningens kontroll att hantera, minskade under 2020 till följd av rådande pandemi. Förvaltningen tror att antalet förordnanden kan komma att minska även under 2021 då det finns patienter som hellre är utan en stödperson än att ha endast telefonsamtal till på grund av besöksförbud till följd av pandemin.

Förvaltningen eftersträvar att sänka sina omkostnader genom att inte skriva ut papper i

onödan, vara restriktiva med inköp och välja de mest kostnadseffektiva resealternativen vid tjänsteresor. Kostnaderna för representation, tjänsteresor och deltagande vid konferenser förväntas under 2021 bli lägre än vanligt på grund av restriktioner kopplade till pandemin.

För att minska de administrativa kostnaderna kommer förvaltningen vara restriktiv gällande att påbörja nya IT-projekt. Förvaltningen kommer att fortsätta utvecklingen av ärendehantering via 1177 men kostnaderna estimeras bli lägre.

Övriga kostnader förväntas vara låga under 2021.

Personalkostnader och inhyrd personal
Patientnämnden har ingen inhyrd personal.

Förvaltningen har lagt en budget på 25 helårsarbeten för 2021.

Stödpersonskostnaderna förväntas bli lägre än 2020, då på grund av rådande pandemi, besöksförbuden sannolikt fortsatt kommer att gälla.

Övriga kostnader, avskrivningar och finansnetto
Inga signifikanta skillnader i avskrivningar och finansnetto förväntas under kommande år.

6.2 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall 2019	Prognos 2020	Budget 2020	Budget 2021	Plan 2022	Plan 2023
Anläggningstillgångar	48	48	16	17	5	1
Omsättningstillgångar	4 955	4 955	4 033	4 180	4 192	4 196
- varav kassa och bank	*4 023*	*4 023*	*2 827*	*3 248*	*3 260*	*3 264*
SUMMA TILLGÅNGAR	5 003	5 003	4 049	4 197	4 197	4 197
Eget kapital	**861**	**861**	**458**	**458**	**458**	**458**
Avsättningar	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Skulder	**4 142**	**4 142**	**3 591**	**3 739**	**3 739**	**3 739**
- varav långfristiga skulder	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
- varav kortfristiga skulder	*4 142*	*4 142*	*3 591*	*3 739*	*3 739*	*3 739*
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	5 003	5 003	4 049	4 197	4 197	4 197

* tkr

Då patientnämnden ska redovisa ett 0 resultat, har antaganden gjorts att detta kommer så ske under 2021 – 2023. Därför redovisas endast lokalt eget kapital om 458 tusen kronor från år 2021 – 2023. Omsättningstillgångarna estimeras vara något lägre för år

2021 och framåt.

6.3 Investeringar

Objekt	2021	2022	2023	2024	2025
Summa					

Patientnämndens förvaltning har inga planerade investeringar för år 2021-2025.